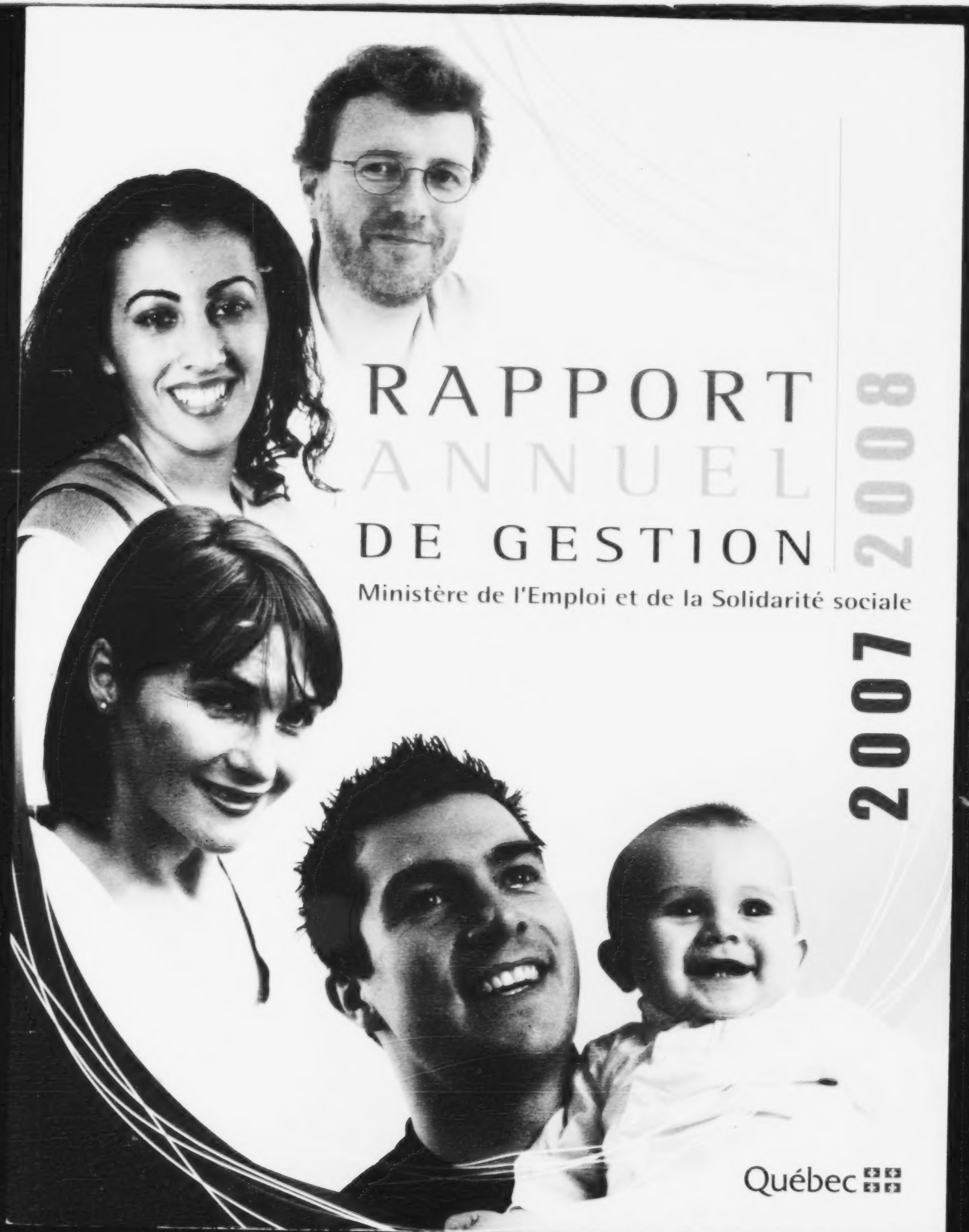
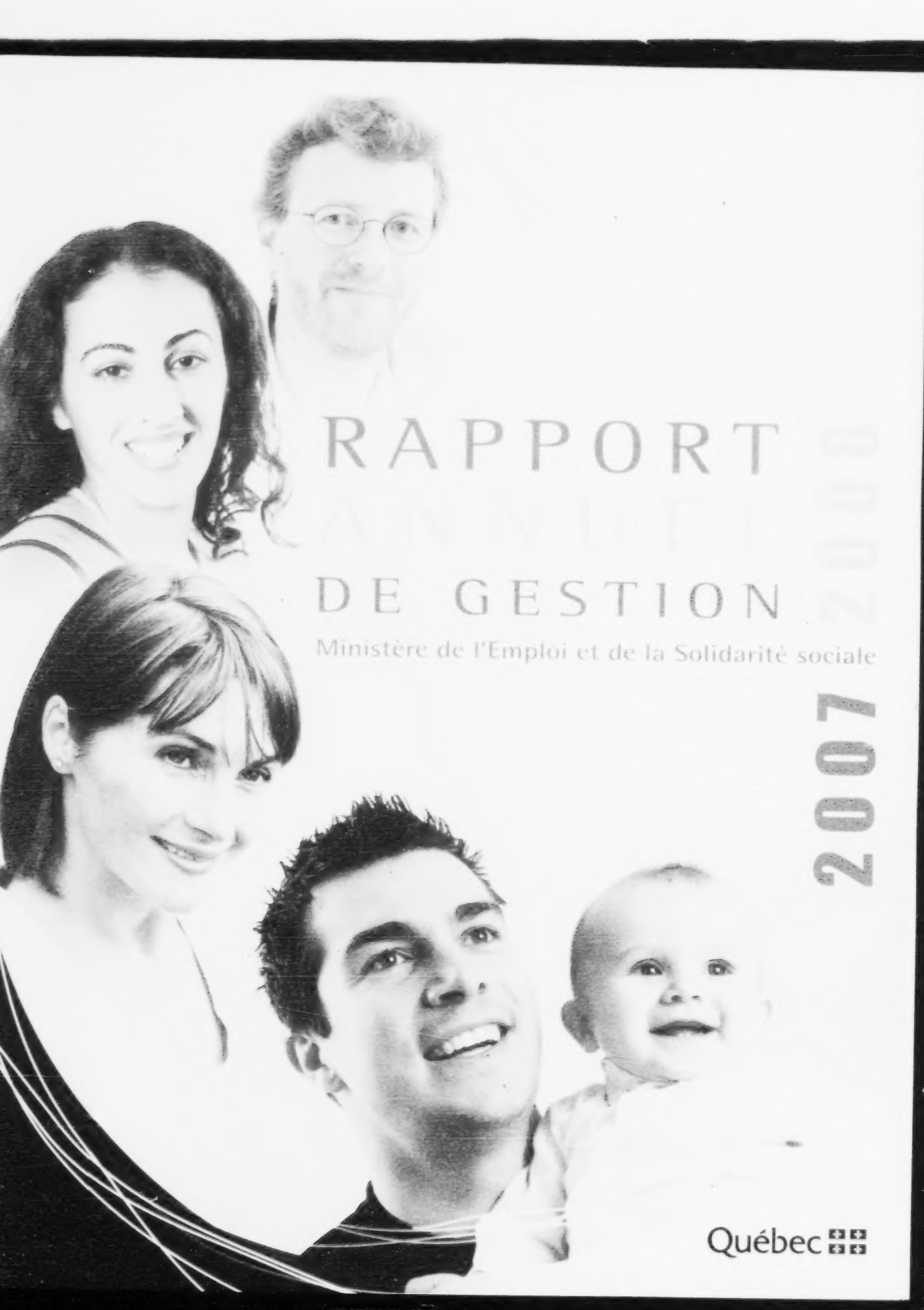


RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

2007 2008

Québec



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

2007-2008

Québec

Coordination
Direction de la planification et de la modernisation
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Rédaction
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Emploi-Québec
Centre de recouvrement

Édition
Direction des communications
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Le présent document peut être consulté sous la rubrique Publications du site Internet du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dont l'adresse est www.mess.gouv.qc.ca.

Crédits photos
Couvert
©iStockphoto.com/Andreas Reh, ©iStockphoto.com/Sean Locke, ©iStockphoto.com/Emilia Kun ainsi que ©Fotosearch.com
Séparateur du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
©iStockphoto.com/Amanda Rohde

Séparateur d'Emploi-Québec
©iStockphoto.com/Lise Gagné

Séparateur du Centre de recouvrement
©iStockphoto.com/Zsolt Nyulaszi

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008
ISBN (imprimé) 978-2-550-53 593-5
ISBN (en ligne) 978-2-550-53 594-2

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2008
ISSN (imprimé) 1715-8842
ISSN (en ligne) 1913-4061

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES
GÉNÉRALE

Message du ministre 7

Message du sous-ministre 9

Rapport annuel de gestion 2007-2008
Emploi-Québec 117

Rapport annuel de gestion 2007-2008
Centre de recouvrement 175

Organigramme du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
et carte du réseau des centres locaux d'emploi au 31 mars 2008 215

MESSAGE
DU MINISTRE

Présidence de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

À la présidence,

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique et de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail, j'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui rend compte également des activités relatives au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, ainsi que le prévoit la Loi sur le ministère du Conseil exécutif.

Sont également joints à ce document, les rapports annuels de gestion d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement relativement à leur plan d'action annuel respectif pour l'année 2007-2008.

Cette année, le Ministère a réalisé d'importants travaux qui ont permis au gouvernement du Québec de déployer le Pacte pour l'emploi, une stratégie sans précédent pour améliorer la participation au marché du travail et rendre la main-d'œuvre plus productive. Le Pacte pour l'emploi contribuera ainsi au maintien de la vigueur de notre économie. Toujours dans cette perspective, le Ministère a piloté, au cours de l'année 2007-2008, des travaux interministériels majeurs visant à favoriser la mobilité de la main-d'œuvre au Canada, tant dans le cadre de l'Accord sur le commerce intérieur que dans celui de l'accord Québec-Ontario. Il a également contribué étroitement au projet d'une entente entre la France et le Québec sur la reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles.

Par ailleurs, dans le cadre du Régime québécois d'assurance parentale, 113 500 nouveaux parents ont bénéficié de prestations facilitant la conciliation travail-famille.

De plus, grâce aux actions menées dans le cadre du Plan d'action gouvernemental de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les investissements prévus de 2,5 milliards de dollars sur cinq ans ont été bonifiés pour atteindre plus de 3,3 milliards.

Enfin, je tiens à souligner l'engagement et la compétence du personnel, qui offre des services de grande qualité à la population québécoise avec une ouverture et une capacité d'innovation remarquables. Pour leur engagement quotidien dans la réalisation des grandes missions du Ministère, je veux les remercier très sincèrement.

Je vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,

Sam Hamad

Sam Hamad
Québec, octobre 2008

MESSAGE
DU SOUS-MINISTRE

Monsieur Sam Hamad
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, qui rend compte notamment des résultats atteints relativement à notre Plan stratégique 2005-2008. Vous y trouverez l'information concernant le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, comme le prévoit la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, les résultats en lien avec la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que de nombreux renseignements d'intérêt public.

Sont également joints à la présente publication, les rapports annuels de gestion 2007-2008 d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement.

Ce rapport couvre la dernière année du Plan stratégique 2005-2008 et rend compte de l'atteinte de la majorité des objectifs et d'importantes réalisations, fruits de la compétence et du dévouement du personnel.

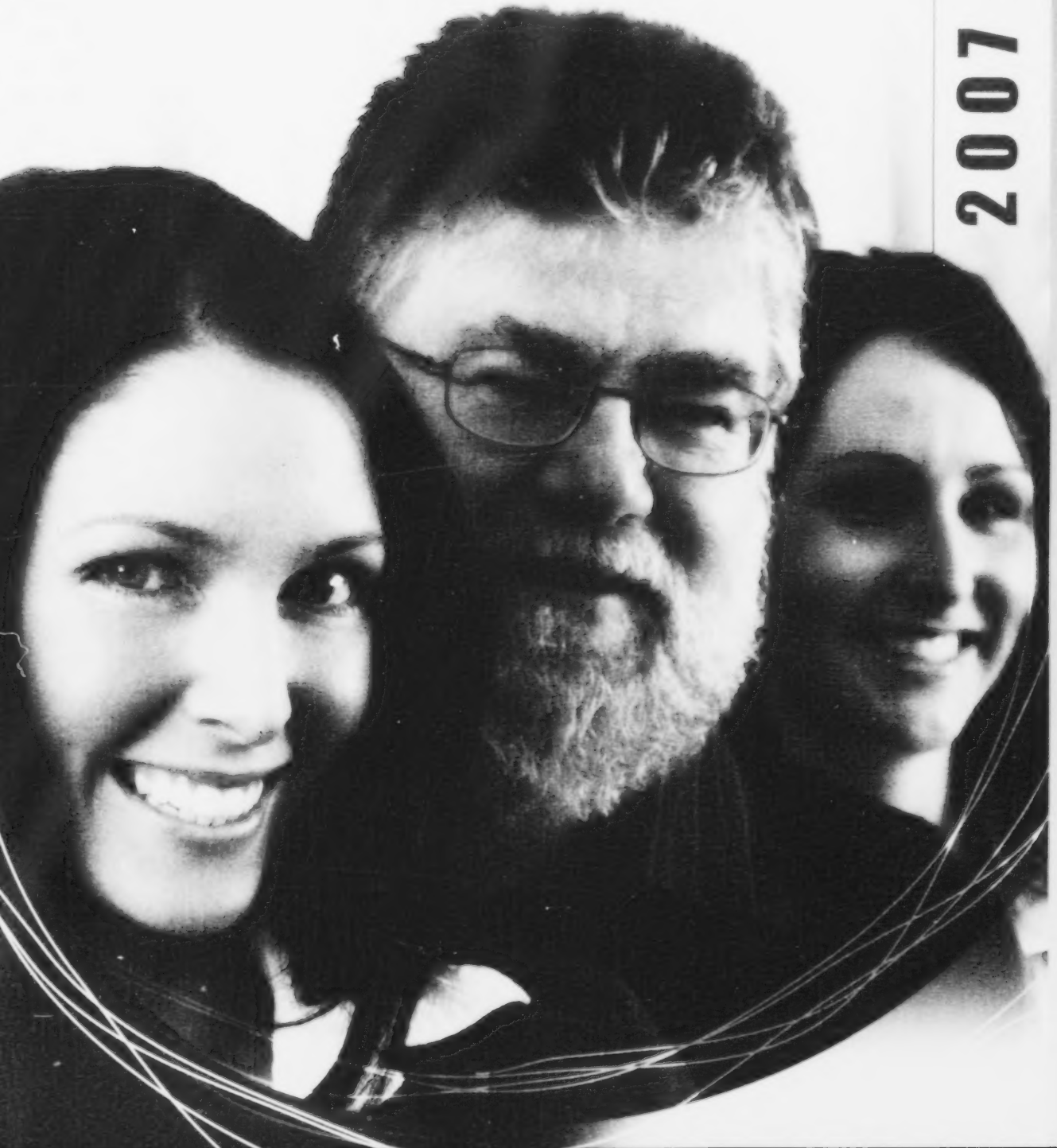
Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,

François Turenne
Québec, octobre 2008

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

2007 2008



Ministère de l'Emploi
et de la Solidarité sociale

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration du sous-ministre 15

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives 17

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale 19

Évolution du contexte socioéconomique 23

Faits saillants 2007-2008 25

Ressources 31

Résultats 43

- Sommaire des résultats stratégiques 45
- Résultats concernant l'atteinte des objectifs du Plan stratégique 2005-2008 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008 49
  - Favoriser la contribution du plus grand nombre de personnes au marché du travail 49
  - Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale 55
  - Moderniser les interventions du Ministère 61

Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 69

Exigences législatives et gouvernementales 77

- Rapport d'activité 2007-2008 du Bureau des renseignements et plaintes 78
- Rapport d'activité 2007-2008 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome 84
- Rapport d'activité 2007-2008 du Fonds québécois d'initiatives sociales 89
- Exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre 92
- Politique linguistique 95
- Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels 96
- Éthique au Ministère 97
- Article 53.1 de la Loi sur la fonction publique 98
- Allégement réglementaire et administratif pour les entreprises 101
- Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 103
- Actions du Ministère en matière de développement durable et de lutte contre les changements climatiques 106
- *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* 108

ANNEXES

Annexe 1 : Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques 111

Annexe 2 : Lois administrées 115

DÉCLARATION
DU SOUS-MINISTRE

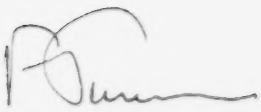
L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats et de l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles y afférents relèvent de ma responsabilité.

À ma connaissance, ce rapport décrit fidèlement la mission, les champs d'intervention, la structure organisationnelle et les ressources du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il marque la dernière année de l'exercice triennal du Plan stratégique 2005-2008. Il présente les orientations, les objectifs, les indicateurs, les cibles et les résultats de l'exercice financier 2007-2008 au regard du Plan stratégique 2005-2008 du Ministère, de son plan annuel de gestion des dépenses pour 2007-2008 et des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Pour garantir l'atteinte des objectifs fixés et pour gérer les risques de l'organisation, la direction a maintenu tout au long de l'année des mesures de contrôle et a consolidé la mise en place du système de reddition de comptes interne à différents niveaux de l'organisation. En outre, le Comité de vérification surveille la façon dont la direction s'acquitte de ses responsabilités relatives aux mécanismes de contrôle interne. Les membres du comité exécutif ont également approuvé le présent rapport annuel de gestion.

Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport annuel de gestion. Je déclare donc que l'information et les résultats contenus dans le présent rapport ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

Le sous-ministre,



François Turenne
Québec, octobre 2008

RAPPORT DE VALIDATION

DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Monsieur François Turenne
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la section « Résultats » du Rapport annuel de gestion 2007-2008 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, au regard des cibles de résultats annoncées dans son plan stratégique pour l'année 2005-2008 et du plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de ces renseignements dans le présent rapport incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des renseignements en nous basant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué en tenant compte des normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à obtenir des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs, à effectuer des sondages et à susciter des discussions au sujet de l'information fournie par le Ministère. Nous nous sommes également assurés de la cohérence de la section « Résultats » du Ministère avec celle de ses agences. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée dans le rapport annuel de gestion 2007-2008 du Ministère.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans la section « Résultats » du Rapport annuel de gestion 2007-2008 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents. De plus, nous n'avons relevé aucune incohérence entre l'information présentée par le Ministère et celle de ses agences.

La directrice de la vérification interne et des enquêtes administratives,

Annie Tremblay, CGA, Adm. A., MAP
Québec, octobre 2008

MINISTÈRE
DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Mission

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale participe à la prospérité économique du Québec et au développement social en :

- contribuant à l'équilibre du marché du travail;
- soutenant le développement et la pleine utilisation des ressources humaines;
- luttant contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- soutenant la concertation en matière d'action communautaire et bénévole.

Organisation administrative

Les services directs à la population en matière d'emploi et de solidarité sociale sont assurés par Emploi-Québec, une unité ayant conclu avec le ministre une convention de performance et d'imputabilité. Emploi-Québec est présente sur l'ensemble du territoire du Québec par un réseau constitué de 17 directions régionales et de 148 centres locaux d'emploi. De plus, elle dispose de deux points de service du Centre de communication avec la clientèle, situés en Gaspésie et en Mauricie, du Centre d'assistance au placement, également établi en Mauricie, ainsi que du Centre administratif de la certification des travailleurs dans les métiers réglementés hors construction, qui se trouve dans la région du Centre-du-Québec. Le Centre de recouvrement, une unité ayant également conclu avec le ministre une convention de performance et d'imputabilité, est responsable de recouvrer les sommes versées en trop dans le cadre des programmes administrés par le Ministère.

La prestation des services rattachés au Régime québécois d'assurance parentale est assurée par trois points de service, situés respectivement à Rouyn-Noranda, Sainte-Anne-des-Monts et Québec.

Enfin, le Ministère coordonne l'action communautaire et bénévole par l'intermédiaire du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

Pour réaliser sa mission, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale compte également sur les actions de trois directions générales qui proposent les orientations ministérielles ou agissent en soutien aux unités opérationnelles : la Direction générale des politiques et de l'analyse stratégique, la Direction générale des services à la gestion et la Direction générale des affaires gouvernementales et des relations avec les citoyens. Cette dernière assume notamment la responsabilité du traitement des dossiers de révision et de représentation au Tribunal administratif du Québec par l'entremise de quatre bureaux régionaux, de huit bureaux locaux et d'un service de révision médicale et socio-professionnelle. Son bureau des renseignements et plaintes, dont le rapport d'activité est versé à la page 78, offre ses services à toute la population québécoise.

L'organigramme administratif du Ministère est annexé à la fin du présent document.

Clientèles

Le 1er janvier 2007, la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001) a été remplacée par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1). Cette loi institue le Programme d'aide sociale et le Programme de solidarité sociale et permet la création du Programme alternative jeunesse ainsi que des programmes spécifiques. Le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale utilise les nouveaux vocables de clientèle au regard des programmes institués par la nouvelle loi.

Le Ministère offre ses services aux groupes de clientèle suivants :

- l'ensemble des personnes constituant la main-d'œuvre en emploi et sans emploi;
- les personnes et les familles dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins;
- les entreprises;
- les nouveaux parents;
- les organismes communautaires.

Offre de service

Le Ministère offre des services en matière :

- d'emploi;
- de solidarité sociale;
- de soutien financier aux nouveaux parents;
- d'action communautaire et d'action bénévole.

Les services d'emploi correspondent aux services universels offerts à la population et aux entreprises. Il s'agit des services d'accueil et d'évaluation de l'employabilité ainsi que des services d'information sur le marché du travail et de placement. Des services spécialisés sont aussi offerts aux personnes à la recherche d'un emploi et, plus particulièrement, à celles qui sont exposées à un risque de chômage prolongé ou de perte d'emploi. Des services spécifiques s'adressent aussi aux entreprises pour les aider à doter leurs postes vacants et pour améliorer la gestion de leurs ressources humaines, de même que la qualification et les compétences du personnel à leur emploi.

Les services de solidarité sociale comprennent le versement d'une aide financière aux personnes qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins. Les prestataires peuvent aussi compter sur du soutien et sur un accompagnement personnalisé. Le Ministère coordonne également l'action gouvernementale en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Les services de soutien aux nouveaux parents consistent à verser des prestations aux travailleuses et aux travailleurs qui se prévalent d'un congé de maternité, d'un congé de paternité, d'un congé parental ou d'un congé d'adoption.

Le Ministère assure par ailleurs la coordination des orientations gouvernementales relatives à l'action communautaire et bénévole et au soutien financier des organismes communautaires.

Partenaires

Le Ministère agit en interaction avec des partenaires nationaux, régionaux et locaux, dont la Commission des partenaires du marché du travail et les conseils régionaux des partenaires du marché du travail, les comités sectoriels de main-d'œuvre et les collectivités locales. Il travaille également en étroite collaboration avec de nombreux organismes communautaires actifs notamment dans les secteurs de l'emploi, de la lutte contre la pauvreté ainsi que dans le domaine de la défense collective des droits. Ses principaux partenaires gouvernementaux comprennent le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère du Travail et la Régie des rentes du Québec. Dans le cadre du Régime québécois d'assurance parentale, le Ministère collabore étroitement avec le Conseil de gestion de l'assurance parentale pour assurer pleinement son rôle de mandataire dans l'administration du Régime.

Par ailleurs, à titre de centre interministériel de services partagés, le Ministère a poursuivi au cours de 2007-2008 la mise en œuvre d'ententes et la négociation de nouvelles ententes en matière de soutien administratif. Des ententes spécifiques de service, notamment en matière de technologies de l'information, de ressources humaines et de communication, ont également été signées durant l'année 2007-2008.

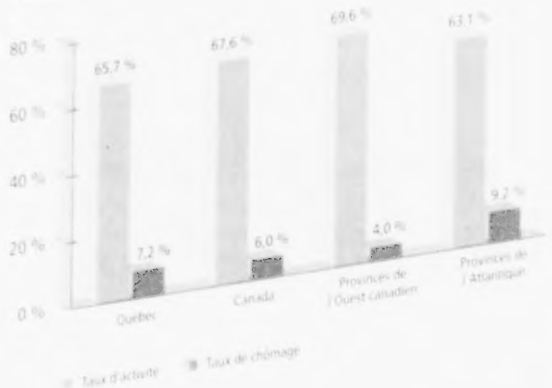
ÉVOLUTION DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE

Marché du travail

D'après les principaux indicateurs du marché du travail québécois, l'année 2007 fut la meilleure depuis 2002. L'emploi a progressé de 2,3 % dans l'ensemble du Québec. Les augmentations de l'emploi total (86 300) et de l'emploi à temps plein (57 400) observées en 2007 sont supérieures aux moyennes observées des dix dernières années.

Conjuguée à une progression plus modeste de la population active, cette création d'emplois s'est traduite par une diminution de 0,8 point de pourcentage du taux de chômage. Celui-ci se situait, en 2007, à 7,2 %, ce qui est son plus bas niveau depuis 1974. Cette bonne performance a permis de réduire de 0,5 point de pourcentage l'écart avec la moyenne canadienne. Le taux de chômage québécois est supérieur à la moyenne des provinces de l'Ouest canadien (4 %), mais inférieur à la moyenne de celui des provinces de l'Atlantique (9,2 %). Le taux d'emploi a atteint un nouveau sommet, bondissant de 60,2 % en 2006 à 61 % en 2007. Quant au taux d'activité, il s'élevait à 65,7 % en 2007, comparativement à 67,6 % pour l'ensemble du Canada. Encore une fois, la performance du Québec se situait entre celle des provinces de l'Ouest canadien (69,6 %) et celle des provinces de l'Atlantique (63,1 %).

TAUX D'ACTIVITÉ ET TAUX DE CHÔMAGE
QUÉBEC, CANADA, PROVINCES DE L'OUEST CANADIEN ET DE L'ATLANTIQUE, 2007

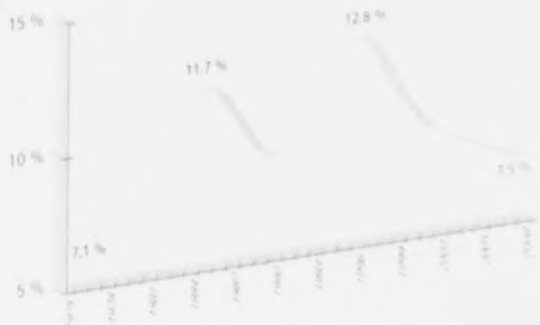


Programmes d'assistance sociale

La clientèle des programmes d'assistance sociale inclut les prestataires de l'aide sociale (pour les personnes aptes au travail) et ceux de la solidarité sociale (pour les personnes avec contraintes sévères) ainsi que les participants au Programme alternative jeunesse.

La proportion de la clientèle des programmes d'assistance sociale parmi la population québécoise de moins de 65 ans, désignée comme le taux d'assistance sociale, a légèrement diminué, s'établissant à 7,5 % en mars 2008 par rapport à 7,6 % en mars 2007. En excluant les années 2006 et 2007, où le taux d'assistance sociale a atteint 7,5 % pendant quelques mois et même 7,4 % pour la deuxième partie de 2007, il faut remonter à 1977 pour obtenir un taux d'assistance sociale équivalent.

TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE (0-64 ANS)
QUÉBEC, MOIS DE MARS, DE 1975 À 2008



Ce sont le Programme d'aide sociale et le Programme de solidarité sociale qui constituent les programmes d'aide financière de dernier recours. Au 31 mars 2008, on comptait 335 072 ménages aux programmes d'aide financière de dernier recours, ce qui représente une diminution de 1,9 % comparativement à l'année précédente. Le nombre de prestataires pour ces programmes s'est établi à 488 076 personnes en mars 2008 (dont 116 181 enfants), soit 11 557 prestataires de moins qu'à pareille date l'an dernier. Le nombre de prestataires demeure sous les 500 000 depuis juin 2006.

En comparaison de l'année précédente, le nombre d'adultes prestataires de l'aide sociale (considérés comme étant aptes au travail) a diminué de 9 454 (- 3,9 %), alors que le nombre d'adultes prestataires de la solidarité sociale (personnes ayant des contraintes sévères et leurs conjoints) s'est accru de 1 655 (1,2 %). Selon les données du mois de mars de chaque année, le segment des adultes prestataires de la solidarité sociale est en hausse continue d'année en année (à l'exception de l'exercice 2003-2004, où leur nombre avait légèrement diminué, et de 2004-2005, où leur nombre est demeuré stable). À l'inverse, le nombre d'adultes prestataires de l'aide sociale diminue depuis 1996. Toutefois, une plus grande proportion de ces adultes présentent des caractéristiques qui les éloignent du marché du travail. Par exemple, plus de 41 % des adultes prestataires de l'aide sociale sont âgés de 45 ans et plus et 42 % ont cumulé plus de dix ans de présence à l'aide financière de dernier recours depuis 1975.

FAITS SAILLANTS
2007-2008

ORIENTATION

Favoriser la contribution du plus grand nombre de personnes au marché du travail

Pacte pour l'emploi

Afin de maintenir la force de l'économie, le gouvernement du Québec annonçait, le 18 mars 2008, une initiative sans précédent qui a fait l'unanimité tant du côté patronal, syndical que communautaire : le Pacte pour l'emploi.

D'une durée de trois ans, le Pacte est une stratégie globale dont l'objectif est de doter le Québec d'une main-d'œuvre mieux formée et performante, dans le contexte des défis que posent, pour notre société, le décloisonnement des économies, la vive concurrence internationale, le développement durable et le déclin imminent de la population active. Il s'appuie, notamment, sur un ensemble de mesures incitatives, qui favorisent la participation accrue à des projets de qualification professionnelle et d'intégration en emploi des personnes les plus éloignées du marché du travail ou défavorisées sur le plan de l'emploi. Le Pacte repose sur quatre grandes orientations :

- aider les personnes qui veulent travailler;
- soutenir les travailleuses et les travailleurs qui désirent acquérir une formation;
- appuyer les entreprises qui veulent améliorer leur productivité par le développement des compétences;
- mobiliser les partenaires de toutes les régions autour d'un engagement en faveur de l'emploi et de la qualification.

Pour plus de renseignements sur le Pacte pour l'emploi, le lecteur est invité à consulter le site Internet ministériel à l'adresse www.mess.gouv.qc.ca/publications/index.asp.

Adoption de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

La Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre a été adoptée en juin 2007, mais les changements apportés à la réglementation qui en découle ne sont en vigueur que depuis le 1er janvier 2008. Sa mise en œuvre, d'ici à la publication en 2013 du prochain rapport quinquennal portant sur son application, permettra :

- d'offrir aux employeurs des outils pour favoriser la qualification des membres de leur personnel, notamment par des stratégies de développement des compétences qui sauront répondre à leurs besoins;
- de valoriser les entreprises méritantes qui ont mis en place un processus continu de développement des compétences de leur personnel en leur décernant un certificat de qualité des initiatives de formation, ce qui leur permettra du même coup d'être exemptées des formalités les obligeant à rendre compte de leurs dépenses de formation;
- de favoriser la mise en commun de services de formation pour des regroupements d'entreprises (mutuelles de formation), principalement pour de petites et moyennes entreprises qui désirent se doter de services afin de développer les compétences de leur main-d'œuvre;

- de favoriser la reconnaissance des compétences pour les individus qui le souhaitent, mais qui ne bénéficient pas d'une stratégie de développement des compétences dans leur organisation, et ce, pour des professions ou métiers normés;
- d'alléger pour les entreprises la charge administrative requise par l'application de la Loi et de ses règlements.

Des partenaires ont eux-mêmes pris l'initiative d'organiser des activités de promotion qui se multiplieront au cours des prochains mois, notamment le Conseil du patronat du Québec et la Fédération des Chambres de commerce du Québec. De plus, la Commission des partenaires du marché du travail a mis sur pied un comité de coordination chargé de la mise en œuvre des changements apportés à la Loi et à la réglementation qui en découle. Ce comité fera un suivi des actions de promotion en cours et en proposera d'autres en fonction des besoins qui pourront être décelés durant le suivi et, aussi, pendant l'accompagnement qui sera offert aux employeurs dans le cadre de cette mise en œuvre.

Mobilité de la main-d'œuvre

Le 19 décembre 2007, le Conseil des ministres a adopté la Stratégie d'intervention en matière de mobilité de la main-d'œuvre, qui couvre cinq volets. Par ailleurs, le gouvernement lançait, le 3 mars 2008, son plan d'action visant à créer un nouvel espace économique pour le Québec. Ce plan d'action intégrait l'ensemble des mesures prévues aux cinq volets de la stratégie, soit l'accélération des mécanismes de reconnaissance des compétences, l'accord Québec-Ontario, l'Accord sur le commerce intérieur (ACI), l'entente entre la France et le Québec en matière de reconnaissance des compétences et l'accélération du recrutement des travailleurs temporaires et des étudiants étrangers.

Le Ministère pilote les travaux interministériels de la stratégie et est particulièrement impliqué dans les volets de l'accord avec l'Ontario sur le commerce et l'économie et de l'ACI.

Les principaux travaux réalisés dans le cadre de l'accord Québec-Ontario ont porté sur les aspects suivants :

- En ce qui a trait à la mobilité de la main-d'œuvre, il a été convenu de réaliser un processus de reconnaissance automatique de type « permis sur permis » pour les 31 professions ayant déjà signé des ententes de reconnaissance mutuelle.
- Pour les autres professions, on a également convenu de travailler prioritairement à l'élaboration d'ententes bilatérales conduisant au permis sur permis (en particulier pour certaines professions de la santé).
- De plus, l'entente sur la mobilité de la main-d'œuvre sera complétée dans le secteur de la construction, selon les mécanismes prévus à cette entente.
- Enfin, on a convenu de travailler à l'appariement des métiers qui ne sont pas couverts par cette entente ou qui ne sont pas désignés Sceau rouge.

En ce qui a trait à l'Accord sur le commerce intérieur, les actions réalisées portent sur les éléments qui suivent :

- Une trentaine de professions sur 51 ont déjà signé des ententes de reconnaissance mutuelle. Toutes les autres professions ont été avisées de la nécessité de se conformer à l'ACI au plus tard le 1er avril 2009. Le principal problème de non-conformité touche l'exigence d'un examen national par toutes les provinces, sauf le Québec.
- Pour ce qui est des métiers, les métiers de l'automobile ont été déclarés non conformes et la conformité des 21 métiers non désignés Sceau rouge reste à établir.
- Des amendements à l'ACI ont été proposés au cours du printemps 2008 par le Forum des ministres du marché du travail, en vue de rendre l'accord plus efficace et favoriser entre autres la reconnaissance mutuelle des compétences au moyen d'un processus de type « permis sur permis » et pour les métiers réglementés, de type « certificat sur certificat ».

Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Au cours de l'année 2007-2008, le Ministère a dévoilé le compte rendu de la consultation menée en vue de l'élaboration de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. La concertation interministérielle s'est poursuivie ainsi que la rédaction d'un projet de stratégie. Un rapport sur l'état d'avancement des travaux d'élaboration de la Stratégie a été présenté au Conseil des ministres en décembre 2007. Cette stratégie constituera pour les personnes handicapées le prolongement du Pacte pour l'emploi. Elle permettra d'améliorer substantiellement la participation des personnes handicapées au marché du travail.

De plus, conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le Ministère a élaboré le plan d'action annuel visant à accroître l'accessibilité de ses services aux personnes handicapées.

Le soutien aux travailleuses et aux travailleurs âgés

En juin 2007, les autorités du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ont rencontré le groupe d'experts sur les travailleuses et travailleurs âgés afin de réitérer au gouvernement fédéral les orientations du Québec en matière de soutien aux travailleuses et aux travailleurs âgés. Dans son discours du budget de février 2008, le gouvernement canadien annonçait qu'il donnera suite au rapport du groupe d'experts durant l'année en cours. Par la même occasion, le ministre fédéral des Finances confirmait la reconduction, pour trois années additionnelles (soit jusqu'en 2012), du programme d'emploi fédéral-provincial Initiative ciblée pour les travailleurs âgés. Soulignons qu'au 31 mars 2008, trente projets étaient approuvés dans le cadre de ce programme pour un investissement total de plus de 13 millions de dollars et une possibilité de soutien pour plus de 1 300 travailleuses et travailleurs âgés.

Le Ministère priorise la réintégration au marché du travail de l'ensemble des travailleurs forestiers victimes de licenciement. Les efforts sont donc concentrés afin de favoriser leur retour en emploi. Toutefois, le Programme de soutien financier pour les travailleurs âgés licenciés de l'industrie forestière a été créé pour ceux qui sont dans l'incapacité de réintégrer le marché du travail. À cet effet, 0,3 million a été investi comparativement aux 6,1 millions prévus. Ceci laisse paraître que les ex-travailleurs du secteur forestier préfèrent demeurer actifs sur le marché du travail ou encore bénéficier d'une mesure de type formation en attendant de réintégrer le marché du travail.

Toujours dans le secteur forestier, le volet Aménagement et réduction du temps de travail de la mesure Concertation pour l'emploi a été bonifié de façon à permettre non seulement à des travailleurs âgés de prendre leur retraite mais aussi de favoriser le maintien en emploi ou l'embauche de plus jeunes travailleurs. La bonification faisant passer de 4 000 à 6 000 dollars le montant pour la retraite anticipée est en vigueur jusqu'au 31 octobre 2008.

Régime québécois d'assurance parentale

Le Régime québécois d'assurance parentale, qui permet aux personnes salariées et aux travailleuses et travailleurs autonomes de bénéficier d'une meilleure couverture financière, est maintenant bien en place. Le bilan de l'an 2 démontre clairement que ce régime a consolidé sa popularité en 2007. Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2007, le Régime québécois d'assurance parentale[1] a accordé un peu plus de 1,4 milliard de dollars à près de 181 500 prestataires servis. De plus, les résultats provenant d'une étude de satisfaction effectuée par la firme SOM nous révèlent que le taux de satisfaction globale à l'égard des services reçus s'élève à 99 %, ce qui est particulièrement remarquable. Les résultats détaillés du sondage apparaissent aux pages 70 et 71 du présent rapport.

1. Ce programme est administré par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

En septembre 2007, la réglementation a été bonifiée afin que certains prestataires du Régime québécois d'assurance parentale qui reçoivent des indemnités de remplacement du revenu de la Société de l'assurance automobile du Québec et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail ainsi que ceux qui ont reçu des montants découlant du règlement sur l'équité salariale pendant leur période de prestations ne soient pas pénalisés.

Nouvelles responsabilités confiées à la Commission des partenaires du marché du travail

Ainsi qu'il est prévu à l'article 7 de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail, une entente[2] est intervenue entre le ministre et la Commission en février 2008. Cette entente précise les modalités d'application relatives aux fonctions que la Loi permet de déléguer à la Commission. De plus, la Commission continue d'exercer efficacement les fonctions relatives à l'intervention sectorielle, au développement et à la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre ainsi qu'à l'administration de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, de même que du fonds institué par cette loi.

En regroupant sous l'autorité de la Commission ces responsabilités ainsi que les ressources qui s'y rattachent, le gouvernement entend maximiser ces leviers au profit de la main-d'œuvre et des entreprises du Québec.

ORIENTATION

Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Ainsi qu'il est prévu dans la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le troisième rapport des activités réalisées dans le cadre de ce plan d'action a été publié en octobre 2007. Des interventions en matière de prévention de la pauvreté, d'amélioration de la situation financière, de réussite scolaire, d'accès à des logements abordables et d'insertion sociale et professionnelle ont été menées afin de lutter contre les causes et les conséquences de la pauvreté. Les investissements prévus de 2,5 milliards de dollars sur cinq ans au profit des personnes les plus vulnérables et les plus démunies de la société ont été bonifiés à plus de 3,3 milliards de dollars.

Ces actions ont notamment permis de hausser le revenu disponible de l'ensemble des familles bénéficiant d'une aide financière de dernier recours. Par exemple, entre 2003 et 2008, le revenu disponible d'une famille monoparentale prestataire de l'aide sociale avec un enfant à charge âgé de 3 ans a crû de 22,5 % (de 14 241 $ en avril 2003 à 17 449 $ en janvier 2008), alors que la hausse a été de 27 % (de 19 275 $ en avril 2003 à 24 484 $ en janvier 2008) pour un couple prestataire de l'aide sociale avec deux enfants de 3 et 7 ans.

La lutte contre la pauvreté en milieu autochtone

L'Initiative de lutte contre la pauvreté en milieu autochtone, orchestrée par le Bureau de développement social de la Commission de la Santé et des Services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador depuis la parution du premier plan d'action gouvernemental, se poursuit selon le plan de travail. Cette Initiative concerne les Autochtones habitant dans les communautés membres de la Commission de la Santé et des Services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador et est menée à la manière de l'Approche territoriale intégrée. Un soutien financier du Ministère aura notamment permis au Bureau de développement social d'amorcer la mise en œuvre d'une stratégie visant à doter chaque nation d'un plan de lutte contre la pauvreté et de créer une fondation permettant de financer des projets locaux de développement.

2. À l'égard de l'entente relative aux responsabilités attribuées et aux fonctions déléguées à la Commission.

Par ailleurs, les travaux relatifs à l'élaboration d'une entente visant à fixer les paramètres d'un partenariat entre le Ministère, la Commission de la Santé et des Services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador et le ministère des Affaires indiennes et du Nord Canada dans le but de solutionner des problèmes liés à la gestion et à l'offre de la sécurité du revenu dans les communautés autochtones se poursuivent.

Actions à l'égard des jeunes

Dans le cadre de la Stratégie d'action jeunesse 2006-2009, le Ministère s'était engagé à mettre en œuvre une mesure d'accompagnement pour les jeunes de 18 à 24 ans qui connaissent des difficultés socioprofessionnelles importantes les empêchant de réaliser une intégration au marché du travail à court ou à moyen terme. La mesure Jeunes en action a ainsi été implantée le 1er avril 2007. Au cours de l'exercice 2007-2008, plus de 2 500 jeunes ont pris part à cette mesure, ce qui correspond à un investissement de l'ordre de 10,9 millions de dollars.

Également implanté à l'ensemble des centre locaux d'emplois depuis avril 2007, le Programme alternative jeunesse devient la voie à privilégier pour les jeunes admissibles ou admis au Programme d'aide sociale et au Programme de solidarité sociale. Il vise, sur une base volontaire, à soutenir des jeunes adultes âgés de moins de 25 ans et à les encourager à réaliser des activités leur permettant d'acquérir ou de recouvrer leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle. En contrepartie de l'engagement du jeune à s'investir dans une démarche d'insertion, le programme donne droit à une aide financière composée, notamment, d'une allocation jeunesse. Près de 6 500 jeunes ont participé à ce programme en 2007-2008.

Le Ministère a aussi mis en place la nouvelle initiative Découvrir, qui donne accès à des stages d'observation et d'exploration en milieu de travail, d'un maximum de quatre semaines. Ces stages destinés à de jeunes adultes éloignés du marché du travail leur permettent à la fois de valider des choix professionnels et de se distinguer auprès d'éventuels employeurs.

État de situation sur le faible revenu au Québec

Le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion, qui est rattaché au Ministère, a publié un premier état de situation sur le faible revenu pour répondre notamment aux attentes du Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Mettant en relief la conjoncture observable depuis quelques années, l'état de situation porte principalement sur la proportion d'unités familiales à faible revenu dans la population, sur l'écart entre le revenu de ces dernières et sur les seuils de faible revenu et la période durant laquelle elles demeurent dans cette situation. De même, le document réalisé par le centre d'étude révèle les principales caractéristiques sociodémographiques et économiques des unités familiales à faible revenu. Sur ces questions, les personnes seules et les prestataires d'une aide financière de dernier recours font l'objet d'un portrait plus détaillé.

Le site Internet du Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion (www.cepe.gouv.qc.ca), en ligne depuis mai 2007, permet d'obtenir rapidement des renseignements sur la pauvreté et l'exclusion au Québec, ailleurs au Canada et sur la scène internationale.

Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions

Le Ministère s'est vu confier la responsabilité d'administrer le Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions (décret n° 1198-2006 adopté le 18 décembre 2006). La période pour présenter une demande se situait entre le 10 avril et le 10 août 2007 et le mandat du comité multipartite mis en place pour déterminer l'admissibilité des demandes à l'aide financière prenait fin le 10 novembre 2007.

Dans le cadre de ce programme, chaque personne reconnue admissible à une aide financière et respectant les conditions du programme a reçu un montant forfaitaire de 15 000 $. En date du 28 mars 2008, 1 649 demandes ont été traitées; le taux d'admissibilité est de 76,6 %. Sur les 1 263 demandes acceptées, 374 concernaient des institutions autres que celles nommées au décret, dont 84 orphelins agricoles. Les dépenses d'intervention s'élèvent à 19,2 millions de dollars.

ORIENTATION

Moderniser les interventions du Ministère

Entente avec la Ville de Montréal

Au terme d'une entente négociée intervenue en novembre 2007, le Ministère et la Ville de Montréal ont convenu de mettre fin à la délégation de fonctions en vertu de laquelle l'administration municipale se voyait confier, depuis les années 1970, le mandat d'administrer et d'appliquer les programmes du volet solidarité sociale sur le territoire montréalais. Le 1er janvier 2008, l'unicité de gestion pour les services publics d'emploi et de solidarité sociale a été instaurée sur l'île de Montréal, telle qu'elle existait déjà dans les autres régions du Québec. La population montréalaise peut ainsi bénéficier désormais d'un meilleur continuum de services en matière d'emploi et de solidarité sociale.

Action communautaire

Au cours de l'année 2007-2008, différents travaux préparatoires à l'élaboration du prochain plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire ont été réalisés. Parmi les plus importants, notons ceux portant sur l'action bénévole et le don ainsi que le dépôt, en mars 2008, du rapport d'évaluation de la mise en œuvre de la politique gouvernementale produit par l'équipe de Deena White (Université de Montréal).

Au chapitre de l'action bénévole, un nouvel outil de reconnaissance a été conçu. Il s'agit d'une attestation cosignée par le ministre et les autorités d'un organisme qui désire souligner la contribution exceptionnelle d'un bénévole.

Enfin, pour assurer le respect des orientations gouvernementales, consolider l'information sur les programmes et les services destinés aux organismes communautaires et améliorer la qualité des données transmises, un portail informatique a été créé. Celui-ci est principalement destiné aux ministères et organismes gouvernementaux qui soutiennent des organismes communautaires. Il facilitera la collecte de données nécessaires à la réalisation, notamment, de l'État de situation de l'intervention gouvernementale en matière d'action communautaire ainsi que du Portrait du soutien financier gouvernemental versé aux organismes communautaires.

Transfert des activités en matière de technologies de l'information au Centre de services partagés du Québec

Depuis le 21 novembre 2007, le Ministère a confié, par délégation, la prise en charge des ressources et des activités en matière de technologies de l'information au Centre de services partagés du Québec. Cette prise en charge, basée sur une entente de principe entre les deux parties, vise à permettre une plus grande synergie gouvernementale en matière de ressources informationnelles en favorisant la complémentarité de l'expertise et des infrastructures technologiques des deux organisations. Elle est donc en lien avec les efforts accrus de modernisation de l'État et d'optimisation des ressources informationnelles du gouvernement.

L'entente de transfert des ressources et des infrastructures technologiques du Ministère au Centre de services partagés du Québec entre en vigueur le 1er avril 2008. Une direction de la gouverne des technologies de l'information sera également mise en place au Ministère afin de coordonner les activités stratégiques en technologies de l'information.

RESSOURCES

Ressources humaines

Effectif en place

Pour mener à bien sa mission et répondre adéquatement aux besoins de sa clientèle, le Ministère compte sur des ressources humaines qualifiées, dont un peu plus de 70 % se trouvent réparties dans les 17 régions administratives du Québec.

Au 31 mars 2008, le Ministère comptait 6 762 employées et employés, dont 5 521 à statut régulier et 1 241 à statut occasionnel.

RÉPARTITION DU PERSONNEL EN PLACE[a] AU 31 MARS 2008

Catégories d'emplois	Nombre
Cadre	348[b]
Professionnel	1 495
Technicien	3 793
Personnel de soutien	1 121
Ouvrier	5
Total	**6 762**

a. Il s'agit des personnes en lien d'emploi à une date donnée, qu'elles soient présentes ou non au travail, à l'exclusion du personnel embauché à des fins de suppléance et du personnel prêté par la Ville de Montréal pour exécuter les tâches liées à la mission du Ministère.

b. Inclut neuf membres de la haute direction.

Effectif en équivalents temps complet (ETC) utilisés

ETC UTILISÉS AU 31 MARS 2008

Emploi-Québec	4 387,6
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	27,2
Centre de recouvrement	237,9
Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	29,8
Régime québécois d'assurance parentale	255,3
Secrétariat Entraide – secteurs public et parapublic	9,0
Unités centrales	1 217,0
Total ETC utilisés	**6 163,8**

En 2007-2008, le Ministère a eu recours à 6 163,8 équivalents temps complet (ETC)[1], ce qui représente 79 ETC de plus qu'en 2006-2007.

1. Ces données excluent le personnel de cabinet, les étudiantes et les étudiants, les stagiaires ainsi que le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale. Les données excluent également les membres du personnel prêtés par la Ville de Montréal qui exécutent des tâches liées à la mission du Ministère, mais qui sont soumis aux conditions de travail de la Ville de Montréal.

Plusieurs facteurs expliquent cette variation dont l'intégration d'ETC en provenance de la Ville de Montréal. En effet, bien que le Ministère ait subi une réduction de son personnel en raison du non-remplacement des départs à la retraite, l'entente mettant fin aux conventions en vigueur entre le Ministère et la Ville de Montréal relativement au personnel affecté à la mission du Ministère, a résulté en une intégration de ces ETC au Ministère.

De plus, le déploiement complet du Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale ainsi que le transfert d'ETC provenant de ministères et organismes ayant conclu des ententes de services administratifs avec le Centre interministériel de services partagés du Ministère, ont également contribué à ce résultat.

Soulignons que le fait de concentrer des ressources spécialisées dans un centre de services partagés, permet aux différents ministères et organismes qui utilisent les services, de faire des économies et, par le fait même, de réduire leurs dépenses d'administration.

Renouvellement de la main-d'œuvre

À l'instar des autres ministères et organismes, le Ministère connaîtra, au cours des prochaines années, de nombreux départs à la retraite de membres de son personnel actuel et cherchera à diversifier son effectif à l'image de la société québécoise.

TAUX D'EMBAUCHE DES JEUNES DE MOINS DE 35 ANS

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Total
Nombre d'embauches	64/134	180/303	244/437
Taux d'embauche	47,8 %	59,4 %	55,8 %

Au cours de l'exercice 2007-2008, le Ministère a embauché des personnes de moins de 35 ans pour les intégrer à son personnel régulier et occasionnel. Le taux d'embauche des jeunes de moins de 35 ans a été de 55,8 % en 2007-2008. Ces personnes sont recrutées principalement dans les catégories d'emplois professionnelles et techniques, par l'intermédiaire des concours de recrutement de finissantes et de finissants des universités et des collèges.

TAUX D'EMBAUCHE DES JEUNES DE MOINS DE 35 ANS APPARTENANT AUX GROUPES CIBLES

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Total
Nombre d'embauches	12[a]/64	17[b]/180	29/244
Taux d'embauche	18,8 %	9,4 %	11,9 %

a. Il s'agit de sept personnes appartenant aux communautés culturelles, d'une personne anglophone et de quatre personnes handicapées.

b. Il s'agit de treize personnes appartenant aux communautés culturelles, d'une personne anglophone, d'une personne autochtone et de deux personnes handicapées. Parmi les personnes handicapées, une est également autochtone.

Enfin, dans un souci de faciliter l'intégration des nouveaux employés et employées, le Ministère a poursuivi la tenue de séances d'accueil. Depuis le 1er avril 2007, deux séances tenues à Québec et Montréal ont réuni 93 personnes.

Diversité

Conformément aux plans d'action gouvernementaux de diversification de l'effectif mis en place par le Secrétariat du Conseil du trésor, le Ministère a continué, au cours de l'exercice 2007-2008, à favoriser l'embauche de personnes visées par les programmes d'accès à l'égalité en emploi. On se reportera à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, à la page 98 du présent rapport, pour avoir un aperçu de l'ensemble des résultats atteints en la matière et établir une comparaison avec les années antérieures.

Formation du personnel

Le Ministère accorde une importance particulière à la formation de son personnel afin qu'il possède les compétences requises pour rendre des services de qualité à sa clientèle.

Pour l'année civile 2007, le Ministère a consacré 1,9 % (soit 6,2 millions de dollars) de sa masse salariale à la formation de son personnel, dépassant l'objectif de 1 % établi par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Santé et sécurité des personnes au travail

En 2007-2008, le Ministère a élaboré et adopté un plan d'action en matière de santé des personnes au travail, visant à doter l'organisation d'un modèle de prévention, de promotion et de pratiques organisationnelles favorables à la santé en milieu de travail. Ce plan couvre trois axes : la prévention, la réintégration et le suivi médico-administratif. En outre, une démarche de gestion axée sur la prévention est offerte au personnel d'encadrement par sa participation à un atelier de prévention et à diverses formations, dont certaines portent spécifiquement sur la santé mentale. Pour le volet reconnaissance, un plan d'action a été élaboré afin de poursuivre la promotion d'une culture de la reconnaissance dans l'organisation en l'intégrant aux pratiques quotidiennes. Dans le dossier du harcèlement, des priorités d'action ont été mises en place pour la sensibilisation des gestionnaires et du personnel en ce qui concerne les mesures de prévention ainsi que la procédure de traitement des plaintes.

Les efforts consacrés à la sensibilisation du personnel au programme de mesures préventives relatives aux situations de violence se sont poursuivis. La prise en charge de la santé et de la sécurité dans les milieux immédiats de travail est la responsabilité partagée de l'employeur et du personnel, grâce aux actions menées par les 151 comités de santé et de sécurité en place au 31 mars 2008.

De plus, par son programme d'aide aux employées et aux employés le Ministère s'assure de fournir aux membres du personnel le soutien nécessaire pour prévenir, reconnaître et résoudre les problèmes d'ordre personnel ou professionnel qui influent ou sont susceptibles d'influer sur le rendement ou le comportement du personnel au travail. Par ailleurs, le Programme d'aide aux employés rend accessible à son personnel un type d'intervention spécifique en matière de prévention des absences pour des difficultés d'adaptation au travail et de réintégration au travail après une absence prolongée liée à un problème de santé mentale. Les gestionnaires du Ministère utilisent également le Programme d'aide aux employés pour obtenir des conseils sur la façon d'intervenir avec une employée ou un employé en difficulté et pour organiser des interventions de groupe à la suite d'incidents traumatisants.

Enfin, le Ministère, par l'entremise du Bureau de coordination en sécurité civile, a procédé à la distribution d'une trousse sanitaire de prévention à ses 250 unités administratives.

Ressources budgétaires et financières

Les activités relevant du Ministère sont réalisées au moyen des crédits votés par l'Assemblée nationale, des crédits permanents et des revenus des fonds spéciaux. Les tableaux qui suivent présentent les résultats pour l'exercice financier 2007-2008 et les dépenses réelles de 2006-2007 pour les activités relevant du Ministère ainsi que pour les fonds spéciaux s'y rattachant.

Le budget de dépenses 2007-2008 du portefeuille Emploi et Solidarité sociale s'élevait à 4 126,5 millions de dollars. Pour l'année financière 2007-2008, les dépenses réelles du Ministère ont totalisé 4 109,2 millions. L'écart entre le budget original pour 2007-2008 et les dépenses réelles du Ministère s'explique principalement par des périmés aux mesures d'aide financière et en administration.

BUDGET ET DÉPENSES DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2007-2008		2006-2007	
	Budget de dépenses[a]	Dépenses réelles[b]	Dépenses réelles[c]	Variation des dépenses réelles
Mesures d'aide à l'emploi	800 354,8	813 777,9	838 660,9	(24 883,0)
Mesures d'aide financière	2 850 530,0	2 826 644,9	2 771 003,2	55 641,7
Administration	475 608,9	468 764,2	475 151,0	(6 386,8)
Total	**4 126 493,7**	**4 109 187,0**	**4 084 815,1**	**24 371,9**

a. Budget de dépenses selon le plan annuel de gestion des dépenses du Ministère pour 2007-2008.

b. Les dépenses réelles peuvent varier par rapport aux données des comptes publics en raison de certains ajustements susceptibles d'être apportés par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.

c. Données selon les états financiers préliminaires 2007-2008. Les dépenses 2006-2007 ont été rendues comparables à la structure 2007-2008.

Mesures d'aide à l'emploi

Alors que le budget de dépenses des mesures d'aide à l'emploi était de 800,4 millions de dollars en 2007-2008, les dépenses réelles se sont élevées à 813,8 millions. L'écart de 13,4 millions est principalement attribuable à un montant de 19,1 millions qui a été obtenu pour les contrats d'intégration au travail et pour le Programme de subventions aux entreprises adaptées et à une somme de - 4,6 millions destinée au placement étudiant, dont la dépense est comptabilisée dans les différents ministères et organismes où l'activité a été réalisée.

Du budget des mesures d'aide à l'emploi, un montant de 804 millions de dollars a été utilisé en interventions pour permettre à des personnes d'intégrer le marché du travail et à des entreprises de bénéficier de services de placement, de l'expertise d'une conseillère ou d'un conseiller, d'un diagnostic relatif à leur main-d'œuvre, de même que du soutien d'un comité d'adaptation de la main-d'œuvre.

Mesures d'aide financière

Le budget de dépenses 2007-2008 des mesures d'aide financière s'élevait à 2 850,5 millions de dollars, alors que les dépenses réelles ont atteint 2 826,6 millions. L'écart de 23,9 millions est principalement attribuable au transfert d'un montant de 19,1 millions pour les contrats d'intégration au travail et pour le Programme de subventions aux entreprises adaptées.

Précisons qu'un montant de 2 784,2 millions de dollars a été affecté à l'aide aux personnes et aux familles afin d'assurer un soutien financier approprié aux personnes les plus démunies. De plus, 21,1 millions ont été versés à l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris.

Le Ministère a aussi affecté, au cours de l'année financière 2007-2008, une somme totale de 7,2 millions de dollars au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome afin notamment de respecter la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire. De plus, 2,5 millions ont été versés aux corporations de développement communautaire et 0,7 million a été consacré au nouveau programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires. Aussi, un montant de 0,3 million a été dépensé en 2007-2008 pour le Programme de soutien financier pour les travailleurs âgés licenciés de l'industrie forestière. Enfin, une somme de 10,6 millions a été allouée au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Administration

Le budget de dépenses des activités du programme administration était de 475,6 millions de dollars pour l'année financière 2007-2008. Les dépenses se sont élevées à 468,8 millions, laissant des disponibilités de 6,8 millions. Du montant dépensé :

- 273,6 millions de dollars ont servi à l'administration des mesures d'aide à l'emploi et d'aide financière, et ce, tant au central qu'en région;
- 96,3 millions ont servi aux paiements des loyers, des télécommunications, du courrier et de la messagerie, des formulaires, des contributions de l'employeur, des produits de communication ainsi que des technologies de l'information;
- 98,9 millions ont été consacrés à la direction, au soutien des agences en matière de politiques, à l'administration, au traitement des demandes de renseignements et des plaintes, à la révision, au Tribunal administratif du Québec et aux communications.

Fonds spéciaux

Aux ressources budgétaires votées par l'Assemblée nationale et affectées aux fonds spéciaux présentés ci-après s'ajoutent des revenus d'autres provenances, comme les sommes versées par Loto-Québec ainsi que les revenus autonomes liés aux exigences de la qualification professionnelle et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Les revenus du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome correspondent à un pourcentage (6 %) des bénéfices nets de Loto-Québec relativement à l'exploitation des casinos d'État et à la gestion des commerces qui y contribuent, dont 1 % est destiné à l'aide humanitaire internationale. À ce pourcentage des bénéfices s'ajoute la contribution du Ministère dans le cadre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire.

La variation des revenus observée entre 2006-2007 et 2007-2008 s'explique principalement par la hausse des revenus provenant de Loto-Québec.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2007-2008		2006-2007	
	Prévisions[a]	Montants réels[b]	Montants réels[c]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	22 723,2	23 719,2[d]	23 521,1	198,1
Dépenses	24 596,4	23 567,2	23 709,7	(142,5)
Excédent (déficit)	**(1 873,2)**	**152,0**	**(188,6)**	**340,6**

a. Prévisions selon le plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et le budget de dépenses (vol. IV) pour 2007-2008.
b. Données selon les états financiers 2007-2008.
c. Données selon les états financiers 2006-2007.
d. Montant résultant des revenus de 16 millions de dollars en provenance de Loto-Québec, ajoutés aux revenus de 7,7 millions provenant de la contribution du Ministère.

Fonds de développement du marché du travail

Les résultats du Fonds de développement du marché du travail indiquent un excédent de 2,6 millions de dollars en 2007-2008. Le surplus cumulé du Fonds atteint, au 31 mars 2008, 43,2 millions. La variation des revenus s'explique principalement par le devancement, en 2006-2007, du financement de 16,4 millions de la stratégie de soutien des travailleurs forestiers.

La variation des dépenses est principalement attribuable à la diminution des frais d'exploitation et d'administration.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2007-2008		2006-2007	
	Prévisions[a]	Montants réels[b]	Montants réels[c]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	970 517,5	995 676,3[d]	1 013 592,4	(17 916,1)
Dépenses	1 004 166,3	993 043,7	993 635,0	(591,3)
Excédent (déficit)	**(33 648,8)**	**2 632,6**	**19 957,4**	**(17 324,8)**

a. Prévisions selon le plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et le budget de dépenses (vol. IV) pour 2007-2008.

b. Données selon les états financiers 2007-2008.

c. Données selon les états financiers redressés de 2006-2007. Les états financiers au 31 mars 2007 ont été redressés afin de tenir compte de la portion fédérale des projets pilotes pour les travailleurs âgés.

d. Il existe un écart de 181,9 millions de dollars entre les dépenses du Ministère de 813,8 millions (voir le tableau sur les données financières du Ministère pour 2007-2008, mesures d'aide à l'emploi et les revenus du Fonds, qui s'élèvent à 995,7 millions. L'écart s'explique notamment par l'augmentation des revenus attribuables à l'imputation des coûts d'administration pour Emploi-Québec par le Ministère.

Fonds québécois d'initiatives sociales

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a contribué à hauteur de 10,6 millions de dollars aux revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales en 2007-2008. Les dépenses du Fonds se sont élevées à un peu plus de 8,5 millions en 2007-2008. De ce montant, 7,9 millions ont servi à soutenir des initiatives sociales.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2007-2008		2006-2007	
	Prévisions[a]	Montants réels[b]	Montants réels[c]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	5 656,0	10 643,0	5 659,4	4 983,6
Dépenses	6 458,2	8 541,8	5 357,3	3 184,5
Excédent (déficit)	**(802,2)**	**2 101,2**	**302,1**	**1 799,1**

a. Prévisions selon le plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et le budget de dépenses (vol. IV) pour 2007-2008.

b. Données selon les états financiers 2007-2008.

c. Données selon les états financiers 2006-2007.

Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information est destiné au financement de dépenses engagées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans le cadre de ses projets d'investissement en technologies de l'information et de ses travaux de mise à niveau des actifs informationnels commencés après la date de début des activités du Fonds.

Les dépenses de 31,2 millions de dollars sont composées de 28,2 millions en amortissement et de 3 millions en frais d'intérêts et de gestion. Le Fonds a rendu possible des investissements totaux de 36,1 millions en 2007-2008, soit 0,7 million pour de l'équipement informatique, 25,5 millions pour le développement de systèmes informatiques et 9,9 millions pour l'infrastructure technologique.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2007-2008		2006-2007	
	Prévisions[a]	Montants réels[b]	Montants réels[c]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	37 842,9	31 233,0	36 760,0	(5 527,0)
Dépenses	37 842,9	31 233,0	36 760,0	(5 527,0)
Excédent (déficit)	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**

a. Prévisions selon le plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et le budget de dépenses (vol. IV) pour 2007-2008.
b. Données selon les états financiers 2007-2008.
c. Données selon les états financiers antérieurs de 2006-2007.

Fonds de fourniture de biens ou de services dans le cadre des services partagés
Ce fonds est en activité depuis le 1er avril 2006. Il sert au financement des activités de fourniture de biens ou de services du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans le cadre des services partagés.

Les revenus de 25,1 millions de dollars sont composés de 13,3 millions en provenance des ministères et organismes budgétaires et de 11,8 millions venant d'organismes autres que budgétaires. Les dépenses de 25 millions de dollars sont imputées à la rémunération pour 14,2 millions et au fonctionnement pour 10,8 millions. Le Fonds présente un surplus des revenus sur les dépenses de 0,1 million de dollars.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DE FOURNITURE DE BIENS OU DE SERVICES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2007-2008		2006-2007	
	Prévisions[a]	Montants réels[b]	Montants réels[c]	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	29 855,0	25 112,6	13 080,0	12 032,6
Dépenses	29 436,6	25 040,5	12 147,0	12 893,5
Excédent (déficit)	**418,4**	**72,1**	**933,0**	**(860,9)**

a. Prévisions selon le plan annuel de gestion des dépenses (vol. III) et le budget de dépenses (vol. IV) pour 2007-2008.
b. Données selon les états financiers 2007-2008.
c. Données selon les états financiers 2006-2007.

Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre
Enfin, le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est un fonds consacré à des activités de nature fiduciaire. Il est donc exclu du périmètre comptable du gouvernement. Pour plus de renseignements sur le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, le lecteur peut consulter le rapport d'activité 2007-2008 de ce fonds.

Ressources matérielles

Les services rendus en matière de ressources matérielles à l'ensemble de la clientèle du portefeuille Emploi et Solidarité sociale sont décrits au tableau suivant :

SERVICES RENDUS EN MATIÈRE DE RESSOURCES MATÉRIELLES

	2007-2008	2006-2007
Acquisition de biens et services (M$)	360,5	358,8
Mesures d'aide à l'emploi (M$)	*290,8*	*291,8*
Administration (M$)	*69,7*	*67,0*
Paiement des loyers (M$)[a]	39,4	36,8
Paiement de la téléphonie (M$)[b]	5,1	4,6
Documents mis sous enveloppe et expédiés (en million de documents)	11,7	12,2
Documents microfilmés (en million de documents)[c]	1,7	2,4

a. [illegible]

b. [illegible]

c. [illegible]

Par ailleurs, le Ministère a procédé à l'émission mensuelle de quelque 480 000 chèques et avis de dépôt direct dans le cadre des différentes mesures d'Emploi-Québec (volet emploi et volet solidarité sociale). Il a aussi expédié, au cours de l'année 2007-2008, plus de 1 175 700 documents divers dans le cadre du Régime québécois d'assurance parentale.

Ressources informationnelles

Au cours de l'année 2007-2008, le Ministère a consenti un budget global de 60,7 millions de dollars pour assurer le maintien, l'amélioration et le développement de ses technologies de l'information. Ainsi, 30,8 millions ont été consacrés pour assurer le maintien et l'entretien des actifs informatiques qui comprennent des systèmes informatiques d'envergure et une infrastructure technologique considérée comme étant l'une des plus importantes au gouvernement du Québec.

En plus du budget de maintien et d'entretien, le Ministère a réalisé des investissements totalisant 29,9 millions de dollars au cours de la dernière année, représentant des efforts de 55 566 jours dont près du quart, soit 13 808 jours, ont été effectués en amélioration continue. La différence a été investie en projets majeurs. L'ensemble de ces investissements a contribué à accroître le niveau de service et à soutenir la modernisation de notre prestation de services. De ces 29,9 millions, près de 9,5 millions ont été investis dans les projets d'infrastructure technologique, dont 6 millions dans le renouvellement du parc informatique. La différence, soit 20,4 millions, a été utilisée par les lignes d'affaires pour l'amélioration ou le développement de systèmes informatiques permettant une adéquation avec l'évolution du cadre légal et réglementaire, un soutien accru au personnel opérationnel et enfin, une modernisation du service à la clientèle.

Le tableau ci-après reprend les différents projets réalisés ou en cours de réalisation en 2007-2008 au Ministère dans le cadre du déploiement des services du gouvernement en ligne[a].

PROJETS RÉALISÉS OU EN COURS DE RÉALISATION EN 2007-2008

Nom du projet	Avancement (%)	Coûts planifiés ($)	Coûts réels antérieurs à 2007-2008 ($)	Coûts réels 2007-2008 ($)	Jours-personnes réels 2007-2008	Total des coûts ($)
Qualification professionnelle	100	6 998 199	641 618	3 722 205	9 180,3	4 363 823
Facturation en ligne (Subventions salariales et contrats d'intégration au travail)	100	742 581	390 658	525 213	1 444,3	915 871
Service d'information sur les entreprises	100	573 383	458 703	369 221	974,5	827 924
Ajustements informatiques découlant de la Loi[b]	80	3 615 220	2 210 151	2 063 784	3 766,6	4 273 935
TOTAL Agence Emploi-Québec		**11 929 385**	**3 701 130**	**6 680 423**	**15 365,7**	**10 381 553**
Livraison 3 du Régime québécois d'assurance parentale	100	473 604	170 206	479 390	968,5	649 596
Livraison 4 du Régime québécois d'assurance parentale	100	573 531	39 878	583 306	1 334,5	623 184
Livraison 5 du Régime québécois d'assurance parentale	100	834 572	71 120	865 957	1 076,6	937 077
Autres livraisons	20	11 139 971	28 813	2 041 955	2 775,1	2 070 768
TOTAL Régime québécois d'assurance parentale		**13 021 678**	**310 017**	**3 970 608**	**6 154,7**	**4 280 626**
TOTAL		**24 951 063**	**4 011 147**	**10 651 031**	**21 520,4**	**14 662 179**

Pour le projet Qualification professionnelle, le report du développement de certaines fonctionnalités du système à des livraisons ultérieures explique que les coûts totaux réels sont inférieurs de 2 634 376 $ aux coûts planifiés. Dans le cas du projet Facturation en ligne (Subventions salariales et contrats d'intégration au travail), l'écart de 173 288 $ est dû à un déploiement plus progressif que prévu du système auprès des utilisateurs. Quant au Service d'information sur les entreprises, la réalisation de fonctionnalités additionnelles explique l'écart de 254 541 $. Dans le cas des livraisons 3, 4 et 5 portant sur les systèmes du Régime québécois d'assurance parentale qui ont été terminées en 2007-2008, on constate que les coûts totaux réels sont supérieurs aux coûts planifiés. L'écart observé de 328 150 $ est attribuable à une participation plus importante que prévu des utilisateurs à la réalisation de ces projets.

Coûts unitaires de certains services

Le Ministère publie les coûts unitaires de certains de ses services. Ces coûts sont composés de l'ensemble des dépenses liées aux services directs à la clientèle et à l'administration. En 2007-2008, c'est environ 78 % des coûts administratifs du Ministère qui sont considérés dans le calcul de ces coûts unitaires.

COÛTS ADMINISTRATIFS

Services	Coûts publics par rapport à la dépense totale
Services publics d'emploi	36,8 %
Services de solidarité sociale	35,1 %
Gestion des recours de la clientèle	2,3 %
Recouvrement des sommes dues au Ministère	3,8 %
	78,0 %

Services publics d'emploi et de solidarité sociale

Les dépenses administratives totales des services publics d'emploi et de solidarité sociale ont légèrement diminué par rapport à 2006-2007 (- 1 %).

SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

Services	2007-2008 ($)	2006-2007 ($)	Coûts par :	Écart ($)	Écart (%)
Services aux individus	426	416	personne aidée	+ 10	+ 2,4
Services aux entreprises	3 016	3 305[1]	entreprise aidée	- 289	- 8,7
Ententes de qualification	1 203	1 606	entente	- 403	- 25,1
Services de placement	16	19	poste vacant et candidature signalée	- 3	- 15,8

1. Le coût unitaire 2006-2007 a été ajusté afin de rendre les données comparables. Des ajustements ont été apportés aux coûts pour les services offerts aux

Pour maintenir le service à la clientèle et favoriser l'atteinte des résultats, certaines réaffectations de l'effectif ont été réalisées en tenant compte notamment des départs à la retraite. Ces efforts de réorganisation combinés avec des allégements administratifs et avec des améliorations technologiques ont permis de réduire les coûts unitaires de divers services publics d'emploi, notamment les services aux entreprises et les services de placement. En ce qui a trait aux services aux individus, le coût unitaire est, somme toute, demeuré stable par rapport à l'année passée. Pour ce qui concerne la gestion des ententes de qualification, mentionnons que l'année 2006-2007 était une année de transition. La fin des démarches de qualification des opérateurs en eau potable en 2005-2006 a donné lieu à des investissements non récurrents en développement de nouveaux créneaux en 2006-2007. La fin de ces investissements explique la baisse du coût unitaire par entente de qualification en 2007-2008.

SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE

Services	2007-2008 ($)	2006-2007 ($)	Coûts par :	Écart ($)	Écart (%)
Gestion des dossiers actifs	380	374	dossier	+ 6	+ 1,6
Avec contraintes sévères	271	273	dossier	- 2	- 0,7
Sans contraintes	448	434	dossier	+ 14	+ 3,2
Attribution initiale	331	317	demande d'aide financière	+ 14	+ 4,4

Le nombre de personnes jointes par les services de solidarité sociale s'est avéré légèrement en baisse par rapport à 2006-2007. De plus, on observe une baisse de l'effectif des services de solidarité sociale. Par conséquent, les coûts unitaires des services de solidarité sociale sont demeurés relativement stables en 2007-2008 quand on prend en considération l'indexation salariale et les coûts de système.

Gestion des recours de la clientèle

SERVICES DE RÉVISION ET DE REPRÉSENTATION AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Services	2007-2008 ($)	2006-2007 ($)	Coûts par :	Écart ($)	Écart (%)
Révision	355	311	dossier finalisé	+ 44	+ 14,1
Représentation au Tribunal administratif du Québec	1 327	914	dossier finalisé	+ 413	+ 45,1

Le coût unitaire par dossier finalisé en révision est passé de 311 $ en 2006-2007 à 355 $ en 2007-2008. Les coûts totaux pour 2007-2008 étant demeurés sensiblement les mêmes, cette hausse est attribuable aux dépenses liées à la révision qui ont été réparties sur un volume de dossiers inférieur à celui de 2006-2007 et au fait que des réviseurs ont été affectés à des dossiers particuliers dans le cadre de l'amélioration continue des processus.

Le coût unitaire par dossier finalisé au Tribunal administratif du Québec est passé de 914 $ en 2006-2007 à 1 327 $ en 2007-2008. D'une part, cette hausse s'explique par le fait qu'en 2006-2007 le traitement en lots des dossiers des garants défaillants avait entraîné une augmentation des dossiers traités et une baisse du coût unitaire par rapport à l'année 2005-2006. D'autre part, on observe une hausse de la répartition des coûts attribués à la représentation au Tribunal administratif du Québec. Cette hausse est principalement due à la mise en place de la conciliation systématique qui a exigé des efforts supplémentaires particulièrement pour le temps de représentation, lorsque le dossier non réglé en conciliation doit à nouveau être présenté au Tribunal.

RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

Services	2007-2008 ($)	2006-2007 ($)	Coûts par :	Écart ($)	Écart (%)
Renseignements	7,16	7,04	renseignement	+ 0,12	+ 1,7
Plaintes	92,45	91,17	plainte	+ 1,28	+ 1,4

Les demandes de renseignements et les plaintes traitées par le Bureau des renseignements et plaintes sont demeurées stables comparativement à l'exercice 2006-2007. Des modifications dans l'organisation du travail ont permis de diminuer les interventions des spécialistes et des professionnels dans le traitement des plaintes, avec pour conséquence la réduction de leur coût administratif. Cela, jumelé à l'indexation salariale et aux coûts de système, explique la hausse légère des coûts unitaires.

RECOUVREMENT DES SOMMES DUES AU MINISTÈRE

Services	2007-2008 ($)	2006-2007 ($)	Coûts par :	Écart ($)	Écart (%)
Créances « aide financière de dernier recours » et « aide à l'emploi »	0,133	0,126	dollar recouvré	+ 0,007	+ 5,6
Créances « garants défaillants »	0,190	0,126	dollar recouvré	+ 0,064	+ 50,8

L'augmentation du coût par dollar recouvré des créances « aide financière de dernier recours » et « aide à l'emploi » (recouvrement total) découle d'une baisse de près de 8,5 millions de dollars du recouvrement par les systèmes comparativement à celui de l'année dernière. Cette diminution du recouvrement par les systèmes s'explique par une diminution de la facturation de l'aide conditionnelle automatisée et par une diminution des retenues à même les divers programmes et mesures.

Au cours de l'année 2007-2008, le coût par dollar recouvré des créances « garants défaillants » a connu une hausse qui s'explique en partie par les raisons suivantes : une augmentation des coûts totaux, une diminution du recouvrement par les agentes et les agents et, enfin, une diminution du recouvrement par les systèmes. Les effets du jugement de la Cour d'appel, en mai 2005, ont largement influencé les résultats de l'année 2006-2007. Par conséquent, la comparaison des résultats 2007-2008 avec ceux de 2006-2007 commande une certaine réserve. En effet, en comparant ces coûts avec une estimation des résultats de 2005-2006, y compris une portion des coûts de gouverne ministérielle et des coûts des services rendus entre unités centrales, on constate qu'ils sont demeurés relativement stables.

RÉSULTATS

La présente section rend compte des résultats du Plan stratégique 2005-2008 et de certains engagements annoncés dans le plan annuel de gestion des dépenses pour 2007-2008.

En 2007-2008, le Ministère a poursuivi et finalisé plusieurs objectifs pour lesquels il s'est engagé dans le cadre des grands enjeux suivants :

- la contribution au développement d'une économie permettant d'améliorer le niveau et la qualité de vie de la population québécoise;
- une société juste et solidaire qui valorise la contribution de tous;
- une offre de service de qualité.

Les résultats publiés dans cette section s'appuient sur les données au 31 mars 2008 et traduisent la performance atteinte par le Ministère durant l'exercice couvrant la période du 1er avril 2007 au 31 mars 2008.

Évaluation et recherche

Depuis plusieurs années, le Ministère fait des efforts importants pour évaluer ses interventions et ses expérimentations de façon régulière, et ce, afin d'améliorer la mise en œuvre, l'efficacité et l'efficience de ses actions. Ces efforts s'inscrivent dans l'esprit de la Loi sur l'administration publique, puisque les études réalisées viennent compléter la reddition de comptes des résultats liés aux objectifs stratégiques du Ministère et aux cibles qu'il vise.

Le Ministère s'emploie également à réaliser ou à soutenir la réalisation de nombreuses études, tant dans le domaine de l'emploi et de la main-d'œuvre que dans celui de la solidarité sociale. Ces travaux s'appuient sur les orientations stratégiques ministérielles et contribuent à définir les besoins, à documenter les problèmes et à soutenir la conception, le développement et la mise en œuvre des orientations, des politiques et des programmes ministériels.

Des exemples de certains travaux achevés en 2007-2008 sont présentés dans les sections du rapport annuel de gestion auxquelles ils se rattachent.

Évaluation

En lien avec l'orientation stratégique de favoriser la contribution du plus grand nombre de personnes au marché du travail

En ce qui concerne la clientèle à risque de chômage de longue durée, les études d'évaluation portant sur l'efficacité et l'efficience des mesures d'emploi mises en œuvre par le Ministère ont clairement démontré des effets réels et un rendement rapide des investissements pour la société. Ces résultats ont permis au Ministère d'appuyer le développement du Pacte pour l'emploi. Des échanges entre le Québec, les autres provinces et le gouvernement fédéral ont conclu à une offre de service pour les mesures d'emploi du Québec bien adaptée à ce type de clientèle.

En lien avec l'orientation stratégique de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale
Une évaluation des services offerts par le Club des petits déjeuners du Québec a été effectuée. Elle montre le rayonnement de cet organisme qui prend appui sur le bénévolat dans son offre locale de service. L'évaluation fait ressortir une perception très positive des effets de cet apport alimentaire sur les enfants. Tout porte à croire que les services offerts par le Club des petits déjeuners du Québec contribuent à ce que les enfants réussissent mieux à l'école et que ces effets se répercuteront sur leur vie adulte.

En lien avec l'orientation stratégique de moderniser les interventions du Ministère
Une évaluation de la prestation de services du Régime québécois d'assurance parentale sous l'angle de la satisfaction de la clientèle au regard de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens a été réalisée. On y constate des taux élevés de satisfaction, notamment au regard des aspects jugés prioritaires pour la clientèle.

Recherche

En lien avec l'orientation stratégique de favoriser la contribution du plus grand nombre de personnes au marché du travail
Le Ministère est représenté au sein du comité de pilotage mis en place par le Conseil de la science et de la technologie pour élaborer une stratégie destinée à répondre aux besoins de recherche et de transfert de connaissances liés à la formation tout au long de la vie, l'un des sept défis socioéconomiques majeurs pour le Québec de demain retenus par le Conseil au terme d'une vaste consultation.

En lien avec l'orientation stratégique de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale
Une proposition d'indicateurs de pauvreté, d'inégalités et d'exclusion sociale a été préparée par le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion afin d'évaluer les progrès réalisés au Québec dans la mise en œuvre de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Cette proposition devrait être soumise au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale au cours de l'année 2008-2009.

Facteurs de contingence

Les conditions du marché du travail des récentes années, décrites à la page 23 du présent rapport, ont été favorables aux personnes qui désiraient intégrer le marché du travail. Cela a contribué à l'atteinte des résultats de la très grande majorité des objectifs contenus dans les deux premières orientations du Plan stratégique 2005-2008 du Ministère.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS STRATÉGIQUES

Les résultats cumulatifs atteints en 2007-2008, dernière année du Plan stratégique 2005-2008, sont fort satisfaisants, et ce, au regard des trois orientations fixées dans ce plan. Le Ministère a pu compter sur un contexte du marché du travail favorable pour la réalisation des objectifs des deux premières orientations, de même que sur la contribution de ses différents partenaires, tels que la Commission des partenaires du marché du travail et le réseau d'organisations communautaires œuvrant en employabilité dont l'apport significatif contribue à assurer l'insertion professionnelle des personnes. Par ailleurs, le Ministère a bénéficié d'actions concertées avec les différents ministères et organismes publics qui poursuivent des objectifs similaires ou complémentaires avec les siens, comme le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Au regard des indicateurs du volet emploi, tous les objectifs annoncés dans le Plan stratégique 2005-2008 ont été atteints. Le taux d'emploi des personnes qui ont bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi a progressé de 2,2 points de pourcentage, passant de 50,7 % en 2005-2006 à 52,9 % en 2007-2008, ce qui démontre l'efficacité de nos interventions. L'insertion en emploi des individus est en étroite relation avec les besoins des employeurs. En effet, près de 126 000 personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi étaient en emploi en entreprise à la fin de leur participation à cette intervention. Par ailleurs, en 2007-2008, plus de 560 000 postes vacants ont été signalés par les employeurs au Service national de placement. Les entreprises sont parties prenantes des stratégies gagnantes du Ministère pour favoriser la participation du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois au marché du travail.

En ce qui a trait à la deuxième orientation, visant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le Ministère a également atteint la presque totalité des objectifs qu'il s'était fixés dans son Plan stratégique 2005-2008. Le rapport entre la clientèle des programmes d'assistance sociale et l'ensemble de la population (taux d'assistance sociale) a atteint un niveau jamais égalé depuis plus de 30 ans, se situant à 7,5 % au 31 mars 2008, soit une baisse de 0,2 point de pourcentage entre 2005 et 2008. De plus, les investissements prévus au profit des personnes les plus vulnérables et les plus démunies de la société ont été bonifiés et les actions menées par le Ministère ont notamment permis de hausser le revenu disponible de l'ensemble des familles bénéficiant d'une aide financière de dernier recours. Ainsi, entre le 1er janvier 2005 et le 31 mars 2008, la mise en œuvre des mesures gouvernementales ou leur majoration ont permis de rehausser le revenu disponible moyen des ménages en situation de pauvreté de 6,9 %.

Pour la troisième orientation, visant des services de qualité, soulignons l'entrée en vigueur en avril 2007 de la nouvelle déclaration ministérielle de services aux citoyennes et aux citoyens, qui couvre l'ensemble des volets de la mission. Celle-ci tient compte des résultats des sondages de satisfaction auprès de la clientèle, des attentes de cette dernière en la matière et des consultations menées auprès du personnel.

Note au lecteur

Les indicateurs du Plan stratégique 2005-2008 ont été élaborés au regard de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001), qui est remplacée depuis le 1er janvier 2007 par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1). Ils sont donc libellés au regard de l'ancienne loi. Lorsque cela est nécessaire, les notes de bas de tableaux indiquent la correspondance avec les nouveaux vocables de la clientèle et des programmes institués par la nouvelle loi.

ORIENTATION

Favoriser la contribution du plus grand nombre de personnes au marché du travail

INDICATEURS	Cibles 2005-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008	Résultats 2006-2007	Résultats 2005-2006
Taux d'emploi des personnes qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec[a]	48,9 %	52,9 %	108 %	51,1 %	50,7 %
Rapport entre les dépenses par personne de 15 à 64 ans dans les régions ressources et les dépenses par personne de 15 à 64 ans dans les autres régions du Québec[b]	1,45	1,71	118 %	1,50	1,60
Plan de mise en œuvre du Plan gouvernemental pour l'emploi	Printemps 2005	Réalisé 2005-2006	100 %	Réalisé 2005-2006	Réalisé
Bilan de mise en œuvre du Plan gouvernemental pour l'emploi	Automne 2006	Réalisé	100 %	En cours de réalisation	En cours de réalisation
Mise en œuvre du Régime québécois d'assurance parentale	1er janvier 2006	Réalisé 2005-2006	100 %	Réalisé 2005-2006	Réalisé
Nombre annuel de nouveaux participants à des activités de formation de base	32 000	33 672	105 %	33 923	36 373
Nombre annuel de nouvelles ententes de qualification de la main-d'œuvre	4 100	4 296	105 %	3 854	5 519
Nombre annuel d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives d'Emploi-Québec	4 500	7 214	160 %	6 386	6 060

a. Il s'agit du taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi. Depuis 2006-2007, ces taux d'emploi ne tiennent plus compte des résultats obtenus à la suite d'une entrevue initiale d'employabilité non suivie d'un plan d'intervention ou d'une autre activité. Le résultat de 2005-2006, recalculé avec la méthode utilisée depuis 2006-2007, est ainsi passé de 44,3 % à 50,7 %. Le taux d'atteinte de la cible 2005-2008 doit donc être considéré avec prudence.

b. Le résultat 2005-2006 ne tient pas compte des dépenses pour l'effectif regroupé (volet emploi et volet solidarité sociale). Aussi, la cible 2005-2008 n'a pas été revisée pour tenir compte de ce regroupement. Toute comparaison doit tenir compte de ce changement.

c. Le résultat 2006-2007 présenté dans ce rapport a été ajusté pour se conformer à la cible mesurée dans le cadre du Plan stratégique 2005-2008. Il est donc différent du résultat présenté dans le rapport annuel de gestion 2006-2007.

ORIENTATION

Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

INDICATEURS	Cibles 2005-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008	Résultats 2006-2007	Résultats 2005-2006
Taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec[a]	41 %	42,5 %	104 %	41,4 %	43,9 %
Proportion des personnes ayant quitté l'assistance-emploi et n'y revenant pas durant l'année suivant leur sortie par rapport à l'ensemble des personnes quittant l'assistance-emploi[b]	65 %	61,9 %	95 %	61,7 %	61,7 %
Taux d'assistance sociale de la population de 0 à 64 ans	7,5 %	7,5 %	100 %	7,6 %	7,7 %
Revenu disponible moyen des ménages en situation de pauvreté	Hausse d'au moins 5 %	6,9 %	138 %	6,4 %	5,4 %
Mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire associé à la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles	Automne 2006	Réalisé en 2006-2007	100 %	Réalisé	En cours de réalisation
Mise en œuvre d'un programme répondant à la problématique particulière des prestataires de l'assistance-emploi qui présentent des contraintes sévères à l'emploi[c]	Automne 2006	Réalisé en 2006-2007	100 %	Réalisé	En cours de réalisation
Mise en œuvre du Programme alternative jeunesse	Automne 2006	Réalisé en 2006-2007	100 %	Réalisé	En cours de réalisation
Nombre de territoires de CLE dotés d'ententes visant le développement social et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale[d]	50 territoires de CLE sur 154	53	106 %	En cours de réalisation	En cours de réalisation

a. Il s'agit du taux d'emploi des prestataires d'une aide financière de dernier recours et des participants au Programme alternative jeunesse ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi. Depuis 2006-2007, les taux d'emploi ne tiennent plus compte des résultats obtenus à la suite d'une entrevue initiale d'employabilité non suivie d'un plan d'intervention ou d'une autre activité. Le résultat du taux d'emploi 2005-2006, recalculé en utilisant la même méthode qu'en 2006-2007, est ainsi passé de 38,5 % à 43,9 %. Le taux d'atteinte de la cible 2005-2008 doit donc être considéré avec prudence.

b. Il s'agit de la proportion des personnes ayant quitté les programmes d'aide financière de dernier recours (Programme d'aide sociale et Programme de solidarité sociale).

c. Il s'agit de la mise en œuvre d'un programme répondant à la problématique particulière des prestataires de la solidarité sociale.

d. Au 31 mars 2008, il y avait 148 territoires de centre local d'emploi (CLE).

ORIENTATION

Moderniser les interventions du Ministère

INDICATEURS	Cibles 2005-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008	Résultats 2006-2007	Résultats 2005-2006
Consolidation et complémentarité des services d'emploi et de solidarité sociale	Avril 2006	Réalisé en 2006-2007	100 %	Réalisé	En cours de réalisation
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens					
Révision	Avril 2007	Réalisé en 2006-2007	100 %	Réalisé	En cours de réalisation
Mesure du taux de satisfaction de la clientèle	Avril 2008	Réalisé	100 %	–	–
Mise en œuvre de l'entente de partenariat entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Services Québec	1er avril 2006	Réalisé en 2006-2007	100 %	Réalisé	En cours de réalisation
Diffusion et application du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire	100 % des actions réalisées en 2006-2007	97,8 %	98 %	97,8 %	73,5 %
Production d'un rapport d'évaluation de la mise en œuvre de la politique gouvernementale	Dépôt en 2006-2007	Réalisé	100 %	En cours de réalisation	En cours de réalisation
Mise en place du « Portail Emploi »	Avril 2006	Réalisé	100 %	En cours de réalisation	En cours de réalisation
Implantation d'un processus de planification des ressources humaines adapté aux défis ministériels et au contexte de la modernisation de l'État					
Dépôt du plan pluriannuel des ressources humaines	Mars 2006	Réalisé en 2005-2006	100 %	Réalisé en 2005-2006	Réalisé
100 % des étapes du processus de planification réalisées	2008	En cours de réalisation	–	En cours de réalisation	–
Mise en œuvre d'une politique de gestion des compétences intégrant des mesures de renouvellement (formation et requalification) et de transfert d'expertise					
Adoption	Mars 2006	En cours de réalisation	–	En cours de réalisation	En cours de réalisation
Mise en œuvre	D'ici à mars 2008	En cours de réalisation	–	–	–
Mise en œuvre d'une politique ministérielle sur la gestion des changements	Mars 2006	Réalisé	100 %	En cours de réalisation	En cours de réalisation
Mise en œuvre d'un plan de mesures de prévention en matière de santé des personnes au travail	Mars 2006	Réalisé	100 %	En cours de réalisation	En cours de réalisation
Mise en œuvre de nouvelles approches et d'outils additionnels favorisant la valorisation et la reconnaissance du personnel	Mars 2008	Réalisé	100 %	En cours de réalisation	En cours de réalisation

RÉSULTATS CONCERNANT L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2005-2008 ET DU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2007-2008

ORIENTATION

Favoriser la contribution du plus grand nombre de personnes au marché du travail

AXE D'INTERVENTION

Pleine utilisation de la main-d'œuvre québécoise

OBJECTIF

D'ici à 2008, accroître, de 45,9 % à 48,9 %, le taux d'emploi des personnes qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Taux d'emploi des personnes qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec[a]	48,9 %	52,9 %	108 %

a. La cible annoncée dans le plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008 est un taux d'emploi de 50,5 %, correspondant à un taux d'atteinte de 106 %. Depuis 2006-2007, les taux d'emploi ne tiennent plus compte des résultats obtenus à la suite d'une entrevue initiale d'employabilité non suivie d'un plan d'intervention ou d'une autre activité. Le résultat de 2005-2006, révaluué avec la méthode utilisée depuis 2006-2007, est ainsi passé de 44,1 % à 50,7 %. Le taux d'atteinte de la cible 2005-2008 doit donc être considéré avec prudence. Pour plus de renseignements, voir également la section Emploi-Québec, à la page 148.

Cet indicateur vise à mesurer, parmi les participants ayant terminé une intervention au cours de la période de référence de douze mois, la proportion de ceux qui trouvent un emploi à la suite de l'intervention. Parmi ces personnes, plus de la moitié ont occupé ou occupaient un emploi, soit 52,9 %.

RÉSULTATS ANTÉRIEURS

2005-2006	2006-2007	2007-2008
50,7 %	51,1 %	52,9 %

Depuis 2005-2006, le taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi a progressé, passant de 50,7 % à 52,9 % pour 2007-2008. Cette amélioration s'explique par les efforts constants d'adaptation des services aux besoins de la clientèle, notamment par l'intégration des services d'accueil et évaluation et par le rapprochement entre les services aux personnes et les services aux entreprises pour favoriser l'arrimage. L'expertise des divers partenaires de l'éducation et du milieu communautaire a été mise à contribution afin de profiter de l'évolution des conditions du marché du travail qui a favorisé l'insertion en emploi des personnes plus loin du

marché du travail. Ces facteurs positifs se reflètent également sur le taux d'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale, le taux d'assistance sociale ainsi que la proportion des personnes ayant quitté l'assistance sociale.

OBJECTIF

Maintenir, d'ici à 2008, le niveau de financement des services publics d'emploi dans les régions ressources à un niveau égalant au moins 1,45 fois celui établi dans les autres régions.

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Rapport entre les dépenses par personne de 15 à 64 ans dans les régions ressources et les dépenses par personne de 15 à 64 ans dans les autres régions du Québec	1,45	1,71	118 %

Emploi-Québec s'est dotée d'un modèle de répartition régionale du budget de services directs et administration (fonctionnement) et de mesures d'emploi (intervention). Les paramètres retenus reprennent les grands indicateurs du marché du travail. Sept régions ressources ont été désignées au Québec : l'Abitibi-Témiscamingue, le Bas-Saint-Laurent, la Côte-Nord, la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, la Mauricie, le Nord-du-Québec et le Saguenay–Lac-Saint-Jean. Ces régions affichent à des degrés divers des indices moins favorables que la moyenne du Québec. Elles ont effectué des dépenses dans une proportion plus élevée que les autres régions. En effet, elles ont réalisé plus d'une fois et demie (1,71) les dépenses par habitant de 15 à 64 ans par comparaison avec les autres régions. La cible a donc été atteinte à 118 %.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

2005-2006	2006-2007	2007-2008
1,60 %	1,50 %	1,71 %

Depuis 2006-2007, le résultat comprend les dépenses pour l'effectif regroupé (volet emploi et volet solidarité sociale), alors que le résultat de 2005-2006, soit 1,60, portait seulement sur les dépenses pour Emploi-Québec (volet emploi). La hausse de la part des investissements dans les régions ressources s'explique par deux facteurs, soit la hausse de la part relative des budgets qui vont vers ces régions et la baisse de la part relative de la population qui y réside.

OBJECTIF

Assurer, en 2005 et en 2006, la mise en œuvre du Plan gouvernemental pour l'emploi *L'emploi : passeport pour l'avenir*.

INDICATEURS	Cibles 2005-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
1 Plan de mise en œuvre du Plan gouvernemental pour l'emploi	Printemps 2005	Réalisé en 2005-2006	100 %
2 Bilan de mise en œuvre du Plan gouvernemental pour l'emploi	Automne 2006	Réalisé	100 %

Indicateur 1

En 2007-2008, le Ministère a poursuivi et terminé la coordination de la mise en œuvre du Plan gouvernemental pour l'emploi *L'emploi : passeport pour l'avenir*, rendu public en janvier 2005. Dans la foulée du Forum des générations, ce plan se voulait une réponse aux changements découlant du vieillissement de la population ainsi que de la mondialisation des marchés et des perspectives professionnelles. Plusieurs ministères et organismes ont collaboré à la réalisation de ce plan, de même que la Commission des partenaires du marché du travail.

Indicateur 2

En août 2007, un bilan final a été réalisé au regard des 19 propositions que prévoyait le Plan gouvernemental pour l'emploi. Ce bilan fait également état d'autres résultats obtenus au cours des deux dernières années qui rejoignent le grand objectif poursuivi, soit celui de former et d'adapter la main-d'œuvre en fonction de l'évolution du marché du travail. Ainsi, à cette date, toutes les propositions ont été réalisées. Parmi ces propositions, rappelons notamment l'adoption de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre en juin 2007 et l'annonce le 13 mars 2008, dans le discours sur le budget 2008-2009, du dépôt sous peu des modifications à la Loi sur les régimes complémentaires de retraite qui contiendra de nouvelles dispositions favorisant la retraite progressive.

OBJECTIF

Mettre en œuvre, à compter du 1er janvier 2006, le Régime québécois d'assurance parentale

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Mise en œuvre du Régime québécois d'assurance parentale	1er janvier 2006	Réalisé en 2005-2006	100 %

Depuis son entrée en vigueur le 1er janvier 2006, le Régime québécois d'assurance parentale se caractérise par sa popularité et sa grande utilisation par les familles québécoises. Bien que la deuxième année d'existence du Régime s'inscrive davantage dans une perspective de consolidation de ses activités, la tendance observée en 2006 se poursuit.

Le volume de transactions a continué de progresser au début de 2007, conduisant le Régime québécois d'assurance parentale à revoir les cibles opérationnelles et les effectifs requis pour assurer un service de qualité. En avril 2007, le Conseil de gestion de l'assurance parentale a autorisé un budget supplémentaire au Ministère lui permettant l'ajout de 125 effectifs à temps complet affectés à l'administration du Régime; seulement pour le Centre de service à la clientèle, le nombre d'effectifs autorisés est ainsi passé de 150 à 259. L'ajout a contribué à améliorer les résultats opérationnels liés au délai d'attente téléphonique et au traitement des demandes de prestations. Le délai d'attente au téléphone a diminué graduellement au fil des mois, passant de près de 7 minutes en mai 2007 à moins d'une minute en février 2008.

Au regard des engagements contenus dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, un sondage réalisé en 2007 montre un fort degré de satisfaction de la clientèle à l'endroit du Régime québécois d'assurance parentale. Le taux de satisfaction globale atteint un niveau remarquable de 99 % (57 % de répondants très satisfaits et 42 % de répondants satisfaits).

Ce degré élevé de satisfaction se manifeste à l'égard de la plupart des éléments spécifiques de la prestation de services : l'accueil et les activités du personnel du Régime québécois d'assurance parentale, la compréhension des besoins et l'attention portée, la confidentialité et la protection des renseignements personnels, l'information verbale et écrite, l'information reçue par téléphone, les explications entourant la décision à la suite de la demande, le traitement de la demande et le respect des délais de réponse. Les résultats du sondage apparaissent aux pages 70 et 71 du présent rapport.

Le tableau suivant présente les résultats pour la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2007.

Information sur le service à la clientèle	2007	2006
Volume des visites sur le site Web	1 422 816	1 291 123
Appels reçus	686 615	575 696
Appels traités	606 963	446 291
Demandes de prestations déposées	120 612	102 526
Demandes de prestations traitées	118 033	101 107
Nombre de versements	1 685 440	914 038
Nombre de prestataires servis	181 412	103 399
Coûts des prestations (en $)	1 450 798 000	828 973 000[1]

1. Ce montant est différent de celui publié dans le rapport annuel de gestion 2006-2007 lequel correspondait au montant versé en prestations. Cette modification apporte la concordance avec les données publiées aux états financiers annuels du Fonds d'assurance parentale. Pour 2007-2008, ce sont les coûts de prestations qui sont publiés. Pour plus de renseignements, le lecteur peut consulter le Rapport annuel de gestion 2007 du Conseil de gestion de l'assurance parentale, disponible à l'adresse www.cgap.gouv.qc.ca.

AXE D'INTERVENTION

Accroissement de la qualification et des compétences de la main-d'œuvre partout au Québec

OBJECTIF

D'ici à 2008, maintenir à 32 000 le nombre annuel de nouveaux participants à des activités de formation de base.

2005-2008	Cible 2005-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Nombre annuel de nouveaux participants à des activités de formation de base[1]	32 000	33 672	105 %

1. Pour obtenir des renseignements supplémentaires, voir dans la section Emploi-Québec, à la page 166.

Conformément au plan d'action relatif à la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue, l'indicateur retenu dénombre les participants aux volets suivants de la mesure Formation : francisation, alphabétisation, préalable à la formation professionnelle ou technique, formation générale au secondaire, métiers semi-spécialisés ou peu spécialisés ainsi que formation professionnelle au secondaire. La cible a été largement atteinte, à 105 %, avec 33 672 participants en formation de base. Après l'année d'implantation, les résultats se sont stabilisés autour de 33 000 nouveaux participants annuellement. Rappelons qu'avant le plan d'action, le niveau de soutien était autour de 27 000 nouveaux participants par année, ce qui confirme l'importance consacrée à ce dossier.

2005-2006	2006-2007	2007-2008
36 373	33 923	33 672

Le Ministère a réalisé, en collaboration avec des chercheurs universitaires, une première note de recherche avec l'Enquête sur l'éducation et la formation des adultes 2002, qui présente un portrait descriptif du profil actuel de la participation à la formation des adultes de la population québécoise, eu égard à la situation dans l'ensemble du Canada. L'étude montre notamment que le taux global de formation pour le Québec est comparable à celui du Canada. En ce qui concerne la formation formelle liée à l'emploi, le Québec a rattrapé, pour la population en emploi seulement, le retard qui avait été observé en ce domaine en 1997 par rapport au Canada.

OBJECTIF

D'ici à 2008, maintenir à 4 100 le nombre annuel de nouvelles ententes de qualification de la main-d'œuvre

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Nombre annuel de nouvelles ententes de qualification de la main-d'œuvre[a]	4 100	4 296	105 %

a. [illegible]

Au même titre que l'indicateur précédent, cet indicateur témoigne d'engagements contractés dans le cadre de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue. Il rend compte de l'ensemble des ententes relatives au Programme d'apprentissage en milieu de travail cosignées par la personne apprentie, l'employeur et la personne représentant Emploi-Québec, pour des participations entreprises au cours de l'année 2007-2008. Le nombre de nouvelles ententes, soit 4 296, correspond à 105 % de la cible fixée.

2005-2006	2006-2007	2007-2008
5 519	3 854	4 296

Au regard de l'horizon 2005-2008, on constate une baisse du nombre d'ententes en 2006-2007 qui s'explique principalement par la fin, en 2005-2006, de l'exercice de mise à niveau des compétences de l'ensemble des opératrices et opérateurs en eau potable du Québec. Les efforts de développement consentis dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail depuis 2006-2007 ont porté leurs fruits en 2007-2008 avec l'augmentation des personnes rejointes par les nouvelles ententes de qualification de la main-d'œuvre.

AXE D'INTERVENTION

Contribution à l'accroissement de la productivité et de la compétitivité des entreprises et de leur capacité d'adaptation aux changements

OBJECTIF

D'ici à 2008, maintenir à 4 500 le nombre annuel d'entreprises aidées par Emploi-Québec dans le cadre des mesures actives.

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Nombre annuel d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives d'Emploi-Québec[1]	4 500	7 214	160 %

1. La cible révisée du Plan d'action annuel 2007-2008 d'Emploi-Québec est de 7 000 entreprises. Voir la section Emploi-Québec à la page 156 pour plus d'information, notamment sur les entreprises ayant bénéficié des services-conseils.

L'indicateur dénombre les entreprises qui bénéficient d'une intervention dans le cadre de la mesure Concertation pour l'emploi ou de la mesure Formation de la main-d'œuvre (clientèles entreprises). La cible du plan stratégique ayant été élaborée dans ce sens, le résultat présenté ici ne comprend pas les entreprises ayant bénéficié des services-conseils offerts par le personnel d'Emploi-Québec sans qu'une aide financière ait été versée ni les entreprises aidées dans le cadre du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi, contrairement au résultat présenté dans le rapport annuel de gestion 2006-2007. En 2007-2008, c'est donc 7 214 entreprises qui ont bénéficié d'une mesure active commencée dans l'année, ce qui correspond à une atteinte de 160 % de la cible visée.

2005-2006	2006-2007	2007-2008
6 060	6 386	7 214

La hausse continue des résultats et le dépassement de la cible du plan stratégique sont fortement liés au recours accru au soutien offert dans le cadre de la mesure de formation.

ORIENTATION

Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

AXE D'INTERVENTION

Accès à l'emploi des groupes touchés par la pauvreté et par l'exclusion sociale et valorisation du travail

OBJECTIF

D'ici au 31 mars 2008, augmenter, de 38 % à 41 %, le taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi qui ont bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec[a]	41 %	42,5 %	104 %

a. Il s'agit du taux d'emploi des prestataires d'une aide financière de dernier recours et des participants au Programme alternative jeunesse. Depuis 2006-2007, les taux d'emploi ne tiennent plus compte des résultats obtenus à la suite d'une entrevue initiale d'employabilité non suivie d'un plan d'intervention ou d'une autre activité. Le résultat du taux d'emploi 2005-2006, recalculé en utilisant la même méthode qu'en 2006-2007, est ainsi passé de 38,3 % à 43,9 %. Le taux d'atteinte de la cible 2005-2008 doit donc être considéré avec prudence. Voir également la section Emploi-Québec à la page 152 pour un complément d'information.

Historiquement, les clientèles des programmes d'assistance sociale sont celles qui affichent le plus faible taux d'emploi parmi les clientèles touchées. Cet indicateur vise à mesurer la part de ces clientèles qui se trouvent en emploi à la suite de l'intervention. Parmi ces personnes, 42,5 % ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention. Grâce aux efforts constants des dernières années pour aider cette clientèle et aux bonnes conditions du marché du travail, les personnes demeurant à l'assistance sociale sont celles qui éprouvent le plus de difficultés à s'insérer. La légère hausse du taux d'emploi des participants par rapport à 2006-2007 semble donc indiquer que les efforts consentis pour cette clientèle portent leurs fruits.

RÉSULTATS DES ANNÉES PRÉCÉDENTES

2005-2006	2006-2007	2007-2008
43,9 %	41,4 %	42,5 %

Une évaluation portant sur le rendement de l'investissement des mesures actives d'emploi offertes par Emploi-Québec a été complétée. Cette évaluation montre un retour rapide sur l'investissement à la suite de la participation à ces mesures pour les clientèles des programmes d'assistance sociale et pour les participants qui ont le statut de personnes admissibles à l'assurance-emploi. Chaque dollar investi engendre des gains importants pour la société. Ainsi, en ce qui concerne les prestataires d'une aide financière de dernier recours ou les participants au Programme alternative jeunesse, la mesure Formation de la main-d'œuvre devient rentable dès la première année suivant la fin de la participation et chaque dollar investi par le gouvernement génère, après cinq ans, 7,20 $ pour la société.

OBJECTIF

D'ici au 31 mars 2008, accroître, de 61,2 % à 65 %, la proportion de sorties durables de l'assistance-emploi

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Proportion des personnes ayant quitté l'assistance-emploi et n'y revenant pas durant l'année suivant leur sortie par rapport à l'ensemble des personnes quittant l'assistance-emploi[a]	65 %	61,9 %	95 %

a. Le résultat fait état uniquement des prestataires d'une aide financière de dernier recours ayant quitté les programmes d'aide financière de dernier recours.

Pour être considérée comme « durable », une sortie de l'aide financière de dernier recours doit se prolonger sur douze mois consécutifs. La proportion des sorties durables est donc le ratio, en pourcentage, du total des « sorties durables » d'une année donnée sur le total des sorties effectuées par les prestataires dans l'année. La mesure exige par conséquent un délai d'au moins un an d'observation. Ainsi, le taux calculé pour 2007-2008 est celui des sorties effectuées en 2006-2007.

2005-2006	2006-2007	2007-2008
61,7 %	61,7 %	61,9 %

Le taux de sorties durables en 2007-2008 (61,9 %) est plus élevé qu'en 2006-2007 (61,7 %). Partant de l'objectif initial et considérant l'écart qui sépare le résultat 2007-2008 de la cible à atteindre au 31 mars 2008, on peut affirmer que le Ministère a comblé 18 % de l'écart total, soit 0,7 point de pourcentage sur un écart de 3,8 points de pourcentage qui était à combler au 31 mars 2008.

Au cours des dernières années, le taux de sorties durables a connu une légère hausse. L'une des raisons pouvant expliquer cette faible variation de l'indicateur est l'alourdissement des prestataires d'une aide financière de dernier recours. En effet, étant donné le contexte économique favorable depuis quelques années, une bonne partie des prestataires d'une aide financière de dernier recours pouvant quitter l'aide de façon durable l'ont déjà fait, ce que traduit en partie le taux d'assistance sociale. Les personnes qui sont actuellement à l'aide financière de dernier recours semblent présenter des caractéristiques plus lourdes relativement à une intégration potentielle au marché du travail et elles risquent davantage de ne pas quitter l'aide financière de dernier recours de façon durable.

OBJECTIF

D'ici au 31 mars 2008, abaisser, de 8 % à 7,5 %, le taux d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Taux d'assistance sociale de la population de 0 à 64 ans	7,5 %	7,5 %	100 %

Le taux d'assistance sociale reflète le rapport en pourcentage entre la clientèle des programmes d'assistance sociale (adultes et enfants) et l'ensemble de la population québécoise âgée de moins de 65 ans.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

2005-2006	2006-2007	2007-2008
7,7 %	7,6 %	7,5 %

L'évolution favorable du contexte économique et les efforts accrus du Ministère auprès de ces clientèles ont entraîné une baisse, de 0,1 point de pourcentage par rapport à l'année 2006-2007, du taux d'assistance sociale de la population de 0 à 64 ans. Cette baisse a ainsi permis d'atteindre la cible qui était de 7,5 %.

AXE D'INTERVENTION

Révision du filet de sécurité sociale et économique dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

OBJECTIF

Accroître d'au moins 5 %, d'ici au 31 mars 2008, le revenu disponible moyen des ménages en situation de pauvreté[a] par la mise en œuvre des mesures du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Revenu disponible moyen des ménages en situation de pauvreté	Hausse d'au moins 5 %	6,9 %	138 %

a. Aux fins de cette analyse, les ménages en situation de pauvreté sont les unités familiales (personnes seules et familles économiques au sens de Statistique Canada) dont le revenu familial disponible à la consommation se situe en deçà du seuil de faible revenu d'après la mesure du panier de consommation établie par le ministère des Ressources humaines et du Développement social du Canada. Le revenu disponible est le revenu brut, moins certains prélèvements obligatoires associés à la garde des enfants, aux soins de santé non assurés (p. ex., soins dentaires), aux soins de la vue et aux médicaments sur ordonnance, aux impôts, à l'assurance-emploi, aux pensions alimentaires, aux paiements de soutien aux enfants faits à un autre ménage, aux régimes de rentes et de retraite, de même qu'aux cotisations syndicales et autres prélèvements, ainsi que l'a défini le ministère des Ressources humaines et du Développement social du Canada pour la mesure du panier de consommation.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

2005-2006	2006-2007	2007-2008
5,4 %	6,4 %	6,9 %

Depuis le 1er janvier 2005, la mise en œuvre ou la majoration de plusieurs mesures annoncées dans le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ont contribué à hausser le revenu disponible moyen annuel des unités familiales à faible revenu au Québec.

À cet égard, le Ministère a effectué des simulations afin d'estimer l'incidence des mesures suivantes :

- Valeur ajoutée par le programme Soutien aux enfants par rapport aux transferts et aux mesures fiscales destinés aux familles avec enfants, qui étaient en cours en 2004 (mise en place en janvier 2005 et majoration en 2007 et 2008);
- Mise en œuvre de la Prime au travail (janvier 2005 et majoration en 2007 et 2008);
- Majoration des programmes d'aide financière de dernier recours :
  - indexation partielle ou totale des prestations (mois de janvier 2005, 2006, 2007 et 2008),
  - extension, à tous les ménages prestataires, de l'exemption partielle des revenus de pension alimentaire pour enfants (janvier 2006);
- Hausse du salaire minimum (mois de mai 2005, 2006 et 2007).

Grâce à la mise en œuvre de ces mesures ou à leur majoration survenues entre le 1er janvier 2005 et le 31 mars 2008, le revenu disponible moyen annuel des unités familiales à faible revenu du Québec se serait accru de 6,9 % (681 $, en dollars courants). Cet accroissement du revenu disponible aurait été plus marqué chez les couples avec enfants (15,6 %, 3 081 $) et chez les familles monoparentales (13,4 %, 2 048 $), alors qu'il aurait été plus modeste chez les couples sans enfants (3 %, 389 $) et chez les personnes seules (4,2 %, 331 $). Ces différences s'expliqueraient notamment par le Soutien aux enfants, auquel les unités familiales sans enfants n'ont pas droit.

La cible que s'était fixée le Ministère avait déjà été atteinte en 2005-2006 et le taux d'atteinte de cette cible a augmenté depuis, se chiffrant à 138 % (2007-2008), étant donné la majoration des mesures en question survenue après le 1er avril 2005.

OBJECTIF

Simplifier, d'ici à l'automne 2006, le régime de sécurité du revenu.

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire associé à la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles	Automne 2006	Réalisé en 2006-2007	100 %

Le nouveau cadre réglementaire associé à la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles est entré en vigueur le 1er janvier 2007. Cela a permis la mise en place de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, en remplacement de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale et, ainsi, le déploiement des deux nouveaux programmes d'aide financière de dernier recours, soit le Programme d'aide sociale et le Programme de solidarité sociale, qui remplacent le Programme d'assistance-emploi.

S'ajoutant à Devenir, les programmes d'aide et d'accompagnement social Interagir et Réussir, ont été créés le 1er avril 2007. Les programmes d'aide et d'accompagnement social ont notamment pour objet de permettre aux participants, grâce à une aide et à un accompagnement structurés, de renforcer leur intérêt et leur motivation, de définir leurs besoins, de développer ou de maintenir certaines habiletés, certains comportements ou attitudes et de rechercher des solutions permettant de lever les obstacles qui nuisent à leur cheminement socioprofessionnel. Les participants à ces programmes s'engagent dans une démarche qui les amènera à prendre une part plus active à la société, à se préparer à participer à une mesure ou à un programme d'aide à l'emploi ou à se composer un réseau social soutenant. En 2007-2008, 6 983 adultes distincts ont pris part à un programme d'aide et d'accompagnement social, et les coûts liés à la participation ont été de 14,6 millions de dollars.

L'entrée en vigueur du Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles a également entraîné la mise en application de plusieurs règles assouplies de comptabilisation des actifs à l'aide financière de dernier recours, principalement dans l'optique de simplifier le Programme de solidarité sociale.

La mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire associé à la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles a également permis la mise en place d'un programme spécifique. À cet effet, depuis avril 2007, à la suite de l'évaluation positive du projet pilote portant sur la mesure d'aide financière aux mineures enceintes en situation de dénuement, il a été décidé de créer le Programme de soutien financier aux mineures enceintes en vertu du chapitre IV de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles. Ce programme vise à offrir une aide fondée sur le risque pour la santé et l'intégrité physique de la mère et de l'enfant à naître, à donner une aide active où le soutien financier versé par le Ministère est assorti d'autres formes de soutien et d'encadrement offerts par les centres locaux de services communautaire (CLSC). Ainsi, les jeunes mineures visées par ce programme peuvent toujours bénéficier, en plus d'un soutien intensif et continu de la part du ministère de la Santé et des Services sociaux, d'une aide financière du Ministère. L'aide financière est versée à la jeune mineure à partir de la vingtième semaine de grossesse jusqu'à la naissance de l'enfant car, à ce moment, la jeune fille devient admissible à l'aide financière de dernier recours.

Pour l'année 2007-2008, 199 jeunes femmes ont reçu une aide financière à l'intérieur du Programme soutien financier aux mineures enceintes. Le coût total pour l'année 2007-2008 a été de 560 063 $.

OBJECTIF

Assurer une meilleure adéquation entre l'offre de service et les besoins de la clientèle par la mise en œuvre, d'ici à l'automne 2006, de programmes répondant à des problématiques particulières

INDICATEURS	Cibles 2005-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
1 Mise en œuvre d'un programme répondant à la problématique particulière des prestataires de l'assistance-emploi qui présentent des contraintes sévères à l'emploi[a]	Automne 2006	Réalisé en 2006-2007	100 %
2 Mise en œuvre du Programme alternative jeunesse	Automne 2006	Réalisé en 2006-2007	100 %

a. Il s'agit de la mise en œuvre d'un programme répondant à la problématique particulière des prestataires de la solidarité sociale.

Indicateur 1

La Loi sur l'aide aux personnes et aux familles a permis la mise en œuvre d'un programme répondant à la problématique particulière des prestataires d'une aide financière de dernier recours qui présentent des contraintes sévères à l'emploi. En effet, le Programme de solidarité sociale est entré en vigueur le 1er janvier 2007. Ce nouveau programme a permis l'assouplissement de nombreuses règles en faveur des personnes présentant des contraintes sévères à l'emploi et des membres de leur famille, dont la mise en place d'une exemption globale applicable à un ensemble de biens et de capitaux.

Indicateur 2

La mise en œuvre du Programme alternative jeunesse s'est déroulée en deux phases. Tout d'abord, le Ministère a procédé à une expérimentation du programme dans neuf centres locaux d'emploi au cours de l'année 2006-2007. Les pratiques explorées, tant sur le plan de l'accompagnement des jeunes que sur celui de l'organisation du travail, ont pu être réinvesties au moment de la généralisation du programme à tous les centres locaux d'emploi en avril 2007. Rappelons que le Programme alternative jeunesse offre un soutien financier et un accompagnement personnalisé aux jeunes afin de les aider à atteindre leur objectif de terminer leurs études, à trouver un emploi ou à acquérir une autonomie financière. En 2007-2008, 6 554 jeunes y ont pris part et les coûts liés à la participation ont été de 16,4 millions de dollars (incluant la conversion de mesures passives en mesures actives).

AXE D'INTERVENTION

Prise en main par les milieux locaux et régionaux de stratégies et de projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

OBJECTIF

Pour l'ensemble des régions, faire en sorte que d'ici au 31 mars 2008, 50 territoires de CLE, où l'on retrouve une concentration de pauvreté, soient dotés d'ententes visant le développement social et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Nombre de territoires de CLE dotés d'ententes visant le développement social et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale[a]	50 territoires de CLE sur 154	53	106 %

a. Pour obtenir des renseignements supplémentaires, voir aussi la section Emploi-Québec, à la page 160.

Le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale s'appuie sur une approche territoriale intégrée qui fait appel à la capacité des communautés de se prendre en charge et de créer une synergie entre leur développement social et leur développement économique. Cette approche confère le leadership aux milieux de vie et invite les conférences régionales des élus à établir des stratégies régionales concertées avec leurs partenaires, y compris les villes et les municipalités régionales de comté, afin de définir les priorités d'action dans les territoires où se concentre la pauvreté. Pour leur part, les ministères et organismes doivent déterminer quelles ressources ils peuvent consacrer aux territoires prioritaires d'intervention et agir en appui aux initiatives des milieux.

La phase de déploiement prévoit la signature d'ententes de développement social et économique dans 50 territoires à forte concentration de pauvreté. Il est à noter que, depuis l'établissement de cette cible, des travaux de réorganisation des services territoriaux ont fait passer le nombre de centres locaux d'emploi (CLE) à 148. Au 31 mars 2008, 53 territoires de CLE sont touchés par une telle entente, soit 106 % de la cible. Onze régions administratives seront pourvues de plans d'action locaux concertés dans le cadre de l'Approche territoriale intégrée.

L'Approche territoriale intégrée comme moyen de favoriser l'émergence de stratégies locales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale a fait l'objet d'évaluations. On constate ainsi que cette approche permet d'améliorer la capacité d'agir, tant des collectivités que des individus qui les composent, par une meilleure concertation des intervenants. Exerçant un effet de levier important, elle repose sur une vision globale, une volonté de travailler ensemble, une meilleure cohérence des interventions et un sentiment de responsabilité collective. Les évaluations concluent à la nécessité de poursuivre les efforts pour systématiser l'instauration de mécanismes de concertation locaux dans les interventions de lutte contre la pauvreté, en incluant le secteur économique et le secteur social.

ORIENTATION

Moderniser les interventions du Ministère

AXE D'INTERVENTION

Prestation de services renouvelée et simplifiée

OBJECTIF

Offrir, d'ici à avril 2008, des services intégrés de qualité

INDICATEURS	Cibles 2005-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
1 Consolidation et complémentarité des services d'emploi et de solidarité sociale	Avril 2006	Réalisé en 2006-2007	100 %
2 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens			
Révision	Avril 2007	Réalisé en 2006-2007	100 %
Mesure du taux de satisfaction de la clientèle	Avril 2008	Réalisé	100 %

Indicateur 1

La nouvelle agence Emploi-Québec a été créée le 1er décembre 2005 et l'unicité de gestion est réalisée depuis février 2006, date à laquelle les services d'accueil, d'évaluation et de référence convergents ont été offerts dans l'ensemble des centres locaux d'emploi situés à l'extérieur du territoire auparavant couvert par la Ville de Montréal. Le Ministère et la Ville de Montréal ont convenu, au terme d'une entente négociée, de mettre fin à la délégation de fonctions en vertu de laquelle l'administration municipale se voyait confier, depuis les années 1970, le mandat d'administrer et d'appliquer les programmes et les services de sécurité du revenu sur le territoire montréalais. Cela a permis d'instaurer, à compter du 1er janvier 2008, la gestion intégrée des services publics d'emploi et de solidarité sociale sur l'Île-de-Montréal, telle qu'elle existe déjà dans les autres régions du Québec. La population montréalaise peut ainsi bénéficier d'un meilleur continuum de services en matière d'emploi et de solidarité sociale. Le climat positif dans lequel se sont déroulées les négociations a permis d'assurer une transition harmonieuse, en maintenant la qualité du service offert à la clientèle.

À l'issue des travaux sur la gestion unifiée des services d'emploi et de solidarité sociale, Emploi-Québec s'est donné pour mandat de jeter un regard neuf sur son rôle et de définir sa vision sur l'horizon 2010, dans un objectif de modernisation de son organisation et en vue de relever avec succès les défis posés par le marché du travail. Ces travaux s'inscrivent dans la poursuite du projet Convergence.

Indicateur 2

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens a été révisée et est entrée en vigueur le 1er avril 2007. Tous les services à la clientèle relevant du Ministère sont visés dans cette déclaration : les services publics d'emploi et de solidarité sociale, les services du Centre de recouvrement, les services du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, les services en matière de révision et relatifs au Tribunal administratif du Québec, les services en matière de renseignements et plaintes et les services offerts dans le cadre de l'administration du Régime québécois d'assurance parentale.

Pour ce qui est de la mesure du taux de satisfaction de la clientèle, le Ministère a procédé à différents travaux qui concourent à la réalisation de cet indicateur :

- En 2005-2006, le Ministère a mené un sondage de satisfaction auprès des clientèles des services publics d'emploi et de solidarité sociale.
- En 2007-2008, il a mené un sondage de satisfaction auprès de la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale. Pour plus de renseignements sur les résultats de ce sondage, le lecteur peut consulter les pages 70 et 71 du présent rapport.
- Durant cette même année, le Ministère s'est doté d'une stratégie de mesure en lien avec sa nouvelle déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens qui prévoit un sondage de satisfaction auprès de l'ensemble de ses clientèles en 2009. Ce laps de temps est nécessaire pour tenir compte des engagements de la nouvelle déclaration et pour comparer les résultats avec ceux des sondages précédents.

OBJECTIF

Contribuer, d'ici à avril 2006, à l'implantation de Services Québec

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Mise en œuvre de l'entente de partenariat entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Services Québec	1er avril 2006	Réalisé en 2006-2007	100 %

L'entente signée en janvier 2006 entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Services Québec a porté sur le déploiement de points d'accès dans les centres locaux d'emploi et sur la contribution du Ministère au développement du volet « entreprises » du portail gouvernemental de services.

À ce jour, la mise en œuvre de cette entente a permis le déploiement de 21 points d'accès dans les centres locaux d'emploi. La poursuite du déploiement d'autres points d'accès se réalisera en fonction des conclusions de l'évaluation demandée par Services Québec quant à l'utilisation des points d'accès actuels.

Par ailleurs, depuis le 1er juin 2006, le Ministère a contribué à la mise en place du Service québécois de changement d'adresse par téléphone. De plus, le transfert d'appels reçus au centre de relations avec la clientèle de Services Québec directement vers le Bureau des renseignements et plaintes du Ministère est en fonction depuis mars 2007.

OBJECTIF

Harmoniser, d'ici à avril 2007, les pratiques administratives en matière de soutien gouvernemental aux organismes communautaires

INDICATEURS	Cibles 2005-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
1 Diffusion et application du Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire	100 % des actions réalisées en 2006-2007	97,8 %	98 %
2 Production d'un rapport d'évaluation de la mise en œuvre de la politique gouvernementale	Dépôt en 2006-2007	Réalisé	100 %

Indicateur 1

Le Plan d'action gouvernemental en matière d'action communautaire a été adopté en août 2004 par le Conseil des ministres. Il est accessible à l'adresse www.mess.gouv.qc.ca/saca/action-communautaire/plan-action.asp. Au 31 mars 2008, 97,8 % des actions avaient été réalisées.

L'action en cours pour parachever la mise en œuvre du plan d'action porte sur l'expérimentation d'une grille permettant d'établir le soutien financier à verser à un organisme communautaire en fonction des variables susceptibles d'influencer la participation du gouvernement à ce soutien. Ce dossier a un effet structurant notable au regard de l'harmonisation des pratiques de soutien financier en matière d'action communautaire, car il permet de respecter un important paramètre de soutien financier, soit celui qui porte sur l'équité entre les organismes de taille, d'achalandage, d'activité et de clientèle comparables.

Indicateur 2

L'évaluation de la mise en œuvre de la politique gouvernementale comporte un volet quantitatif et un volet qualitatif. L'analyse des résultats du volet quantitatif est terminée et les rapports ont été diffusés en mai 2007.

Le volet qualitatif consistait en des études de cas par secteur. Un rapport sur une première étude de cas portant sur le secteur famille a été publié en mai 2007, alors que ceux touchant le secteur de la défense collective des droits et de l'emploi ont paru respectivement en juillet 2007 et février 2008. Plusieurs acteurs, tant communautaires que gouvernementaux, ont été rencontrés dans le cadre des travaux qualitatifs.

Le rapport final de ce volet a été déposé en mars 2008. Rappelons que cette échéance avait été reportée en raison d'un retard dans le choix d'une équipe de recherche pour le volet qualitatif.

Tous les rapports sont accessibles au public par l'entremise du site Internet de l'équipe de recherche à l'adresse www.cpds.umontreal.ca.

AXE D'INTERVENTION

Contribution à la mise en place du gouvernement en ligne

OBJECTIF

Mettre en place, d'ici à avril 2006, le « Portail Emploi »

INDICATEUR	Cible 2005-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Mise en place du « Portail Emploi »	Avril 2006	Réalisé	100 %

Le Ministère, par l'intermédiaire d'Emploi-Québec, a joué le rôle d'appui à Services Québec par la validation des sections liées à l'emploi. En janvier 2007, Services Québec a mis en ligne le volet des services destinés aux entreprises. Pour l'espace « Citoyens », Emploi-Québec pourra collaborer avec Services Québec, qui prévoit entreprendre des travaux de révision de cet espace à l'automne 2008. Considérant l'orientation prise, l'objectif soutenant la mise en place d'un portail emploi peut être considéré comme atteint également en raison de l'accès au site du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale par ses divers liens pertinents pour les individus et les entreprises.

AXE D'INTERVENTION

Gestion des ressources humaines

OBJECTIF

Assurer, d'ici à mars 2008, la continuité du service à la clientèle dans le cadre de la modernisation de la prestation de services et du renouvellement de l'effectif

INDICATEUR	Cibles 2005-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Implantation d'un processus de planification des ressources humaines adapté aux défis ministériels et au contexte de la modernisation de l'État			
Dépôt du plan pluriannuel des ressources humaines	Mars 2006	Réalisé en 2005-2006	100 %
100 % des étapes du processus de planification réalisées	2008	En cours de réalisation	–

Les autorités du Ministère ont approuvé en février 2007 l'orientation ministérielle en gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre ainsi que la démarche visant à en assurer la réalisation. La planification des ressources humaines a pour objectif de faire face aux attentes de l'État au regard de la transformation et de la modernisation des services, de même qu'aux risques associés aux départs à la retraite. Elle vise également à définir les meilleures stratégies possibles de renouvellement de l'effectif tout en assurant la continuité du service à la clientèle et la réalisation de la mission du Ministère. Une structure de projet comportant un comité directeur et des comités de réalisation assure le déroulement, le suivi et le soutien de l'ensemble des activités prévues à la démarche.

Ainsi donc, comme le prévoyait le Plan stratégique 2005-2008 et comme l'annonce le Plan annuel de gestion des dépenses 2007-2008, l'implantation d'un processus de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre est en voie de réalisation. Ce processus comporte cinq étapes, dont plus de la moitié sont réalisées. En date du 31 mars 2008, les étapes portant sur la réflexion stratégique et l'analyse environnementale ainsi que celle sur l'inventaire des effectifs et l'analyse du portrait étaient terminées. Les travaux pour la troisième étape portant sur l'étude de vulnérabilité sont bien avancés. Quant aux deux dernières étapes, soit la projection des effectifs et la rétroaction ainsi que les priorités d'intervention et le plan de mise en œuvre, le Ministère compte les avoir réalisées à l'automne 2008. Par la suite, les décisions du Ministère en matière de dotation et de stratégie de relève s'appuieront sur les constats de cet exercice.

OBJECTIF

Assurer, d'ici à mars 2008, le maintien de la qualité du service à la clientèle par une meilleure adéquation entre les compétences professionnelles et les exigences des emplois

INDICATEUR	Cibles 2005-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2005-2008
Mise en œuvre d'une politique de gestion des compétences intégrant des mesures de renouvellement (formation et requalification) et de transfert d'expertise			
Adoption	Mars 2006	En cours de réalisation	–
Mise en œuvre	D'ici à mars 2008	En cours de réalisation	–

Comme en font foi les données sur la formation du personnel au Ministère (voir la section « Ressources » à la page 33 du présent rapport), le Ministère s'assure de la mise à jour continue et du développement des compétences opérationnelles et relationnelles de ses ressources humaines en lien avec ses priorités d'action et l'évolution de son cadre législatif et réglementaire ainsi que de son environnement technologique.

Ainsi, au cours de 2007-2008, les principes à la base d'une politique de gestion et de développement des compétences visant à assurer l'acquisition, le maintien et le développement des compétences du personnel du Ministère en fonction des besoins prioritaires et évolutifs de l'organisation ont été adoptés.

De plus, dans le cadre de la mise en œuvre de cette politique, le Ministère a entrepris des travaux dans le domaine de la gestion des compétences. Ces travaux ont porté principalement sur les volets suivants :

- Réflexion, veille et développement d'une expertise interne sur la gestion des compétences dans son ensemble, s'appuyant sur divers éléments du contexte ministériel;
- Création d'outils et réalisation de profils de compétences, notamment en soutien au projet de continuum de services à Emploi-Québec. Ces profils seront utiles tout autant pour la dotation des emplois que pour le développement continu des ressources en place, de même qu'ils aideront à orienter la démarche ministérielle;
- Planification intégrée de la formation du personnel d'Emploi-Québec déterminée avec les autorités de cette agence, avec l'aide d'un comité consultatif;
- Démarche d'accompagnement individuel des gestionnaires dans l'évaluation et le développement de leurs compétences et amorce de travaux sur une politique ministérielle de relève de gestion;
- Arrimage aux travaux de la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. La priorité des travaux est fonction de l'étape cruciale de l'étude de vulnérabilité.

OBJECTIF

Mettre en œuvre, d'ici à mars 2008, de nouvelles pratiques de gestion des ressources humaines favorisant la contribution du personnel à la modernisation de la prestation de services.

INDICATEURS	Cibles 2006-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible 2006-2008
1. Mise en œuvre d'une politique ministérielle sur la gestion des changements	Mars 2006	Réalisé	100 %
2. Mise en œuvre d'un plan de mesures de prévention en matière de santé des personnes au travail	Mars 2008	Réalisé	100 %
3. Mise en œuvre de nouvelles approches et d'outils additionnels favorisant la valorisation et la reconnaissance du personnel	Mars 2008	Réalisé	100 %

Différents travaux effectués en la matière visent à bonifier le cadre de gestion des ressources humaines du Ministère et à favoriser leur contribution à la modernisation de la prestation de services.

Indicateur 1

À partir des expériences vécues en gestion du changement dans le cadre des projets majeurs des dernières années, une politique ministérielle et une offre de service de la Direction des ressources humaines ont été validées auprès de gestionnaires travaillant à des projets d'envergure. Cette préoccupation pour la gestion des effets humains et organisationnels dans les projets de changement fait d'ailleurs partie intégrante du Plan d'action en matière de santé des personnes au travail pour le développement d'une culture de prévention 2008-2011.

Indicateur 2

Au cours de la période visée, les travaux ont porté sur l'analyse des besoins organisationnels, la veille des meilleures pratiques en santé et la réalisation d'un plan d'action ministériel en santé des personnes pour 2008-2011 en vue de développer une culture de prévention. Ce plan d'action triennal, dont le suivi de la mise en œuvre est inscrit à la planification stratégique du Ministère pour 2008-2011, a été réalisé en concertation avec les principales directions générales du Ministère et approuvé en février 2008 par les autorités ministérielles.

S'inspirant des meilleures pratiques des organisations performantes rencontrées, le plan d'action représente un programme à composantes multiples sur mesure pour le Ministère et tient compte des particularités et des défis propres à sa mission. Ce plan d'action ministériel couvre trois axes : la prévention, la réintégration au travail et la gestion médico-administrative des absences en invalidité.

Par ailleurs, en 2007-2008, le secteur santé et sécurité de la Direction des ressources humaines a mis l'accent sur les éléments de continuité suivants : la santé psychologique au travail et la prévention du harcèlement, l'ajustement de postes de travail visant à prévenir les problèmes musculosquelettiques, la formation des gestionnaires et des chefs d'équipe relativement à la gestion des situations de violence dans les relations avec la clientèle, le soutien continu aux comités de santé et de sécurité et aux mécanismes de participation ainsi que le soutien à la réalisation de projets locaux de prévention afin de favoriser la prise en charge du milieu et d'appuyer la réalisation d'initiatives locales de prévention. Le bilan annuel en santé et sécurité reflète les actions réalisées, la participation des unités centrales, régionales et locales, de même que les résultats quantitatifs obtenus au cours de la période en comparaison avec les années précédentes.

À ces activités régulières s'ajoute la démarche de gestion centrée sur un atelier de prévention en matière de santé des personnes au travail. Cette démarche adoptée dans plus d'une quinzaine d'unités permet de développer une culture de prévention et s'adresse autant aux gestionnaires qu'à leur équipe de travail.

Indicateur 3

En 2007-2008, une analyse des guides et des outils actuels et une collecte d'information sur les nouveaux outils de reconnaissance élaborés par les chercheurs universitaires (chaire en santé et sécurité du travail) et au sein de la fonction publique ont conduit à l'élaboration d'un plan d'action sur la reconnaissance afin d'ajouter des outils et des moyens et de renouveler les approches et démarches au Ministère.

Lors de la diffusion des ateliers de prévention en santé 2007-2008, la reconnaissance informelle a été traitée en faisant la démonstration que la reconnaissance se vit au quotidien. S'inscrivant ainsi à l'intérieur de la démarche de gestion centrée sur la prévention, des pistes d'action en matière de reconnaissance ont été proposées au personnel, dont des pistes visant, notamment, à reconnaître la valeur de la personne, les pratiques de travail, l'investissement au travail et les résultats.

Centre interministériel de services partagés

À titre de centre interministériel de services partagés, le Ministère a poursuivi au cours de 2007-2008 la mise en œuvre d'ententes et la négociation de nouvelles ententes en matière de soutien administratif avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux. Une démarche a également été amorcée afin de consolider le positionnement du centre interministériel, de dégager une vision articulée sur des bases d'affaires tenant compte des orientations gouvernementales et de définir un plan d'action triennal répondant aux préoccupations des clients et des fournisseurs de services.

RÉSULTATS
RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens traduit l'engagement du Ministère d'offrir des services de qualité à l'ensemble de sa clientèle.

Les engagements[1] repris dans cette déclaration portent sur l'ensemble des services offerts par le Ministère et couvrent cinq grands aspects de service :

- l'accueil et le comportement du personnel;
- l'accessibilité des services;
- la gestion de la relation avec la clientèle;
- le renouvellement de la prestation de services, incluant les orientations gouvernementales en matière de prestation électronique de services;
- le traitement de la demande.

Afin de mesurer le respect de ses engagements auprès de la population, une stratégie de mesure en lien avec la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens révisée a été proposée. Selon cette stratégie, une période minimale de deux à trois ans doit être retenue comme intervalle entre deux sondages afin de permettre au Ministère de s'approprier les constats et de mettre en place des mécanismes d'amélioration à la suite des sondages menés auprès de la clientèle.

En 2007, un sondage a été effectué auprès de la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale. Les résultats apparaissent aux pages 70 et 71 du présent rapport.

Par ailleurs, le Bureau des renseignements et plaintes recense annuellement, entre autres, les causes des plaintes touchant les engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et nécessitant pour leur règlement l'intervention d'un membre du personnel du Bureau auprès des unités administratives concernées. Ce recensement permet de déterminer les principales causes d'insatisfaction exprimée par les clientèles du Ministère.

Enfin, le Ministère s'est doté d'un plan d'amélioration des services offerts aux citoyennes et aux citoyens. Ce plan vise l'amélioration de tous les services directs à la clientèle ainsi que des services de soutien offerts par les unités centrales en vue d'aider le personnel en service direct à mieux répondre aux besoins des citoyennes et des citoyens. Il est revu au fur et à mesure de l'évolution du contexte organisationnel afin d'assurer une planification conforme à la réalité ministérielle.

1. [illegible]

Résultats

RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LE NIVEAU DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE AU REGARD DES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS RELATIFS AU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

Engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens		% de satisfaction
Vous servir avec respect et courtoisie.	Satisfaction concernant la courtoisie et le respect démontrés par le personnel du Régime au téléphone	99
Assurer la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels.	Satisfaction concernant la confidentialité et la protection des renseignements personnels	99
Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites.	Satisfaction concernant la clarté du langage utilisé par le personnel du Régime, au téléphone	98
	Satisfaction concernant la clarté des lettres ou autres documents reçus du personnel du Régime	96
	Satisfaction concernant la clarté et la simplicité des formulaires utilisés pour remplir la demande de prestations	92
Vous fournir de l'information complète et précise en fonction de votre demande.	A obtenu de l'information sur les services offerts par le Régime	86 « oui »
	Satisfaction de l'information reçue sur les services du Régime	96
	Aurait aimé avoir plus d'information sur certains sujets	24 « oui »
Vous répondre, pour ce qui est du Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale, du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures ainsi que le samedi et le dimanche de 10 heures à 17 heures.	Satisfaction concernant la facilité à obtenir la ligne téléphonique	90
	Satisfaction concernant les heures d'ouverture du service du Régime	98 « oui »
Rendre accessibles des sites Internet qui vous proposent de l'information générale à jour sur les programmes, les mesures et les services du Ministère.	A consulté le site Internet pour obtenir de l'information	74 « oui »
	Satisfaction concernant l'information trouvée sur le site Internet	93
Donner aux parents admissibles au Régime québécois d'assurance parentale la possibilité de consulter leur dossier ou de faire une demande de prestations en ligne jour et nuit, sept jours sur sept.	A déjà fait une demande de prestations du Régime sur Internet	56 « oui »
	Satisfaction concernant la simplicité ou la facilité d'utilisation du formulaire de demande de prestations sur Internet	82
	A consulté son dossier sur Internet	50 « oui »
	Satisfaction concernant la consultation de son dossier sur Internet	92
	Satisfaction concernant la convivialité du site Internet	92
Vous donner de l'information sur les étapes de traitement de votre demande et sur le délai requis.	A obtenu de l'information sur les étapes de traitement de la demande de prestations	71 « oui »
	Satisfaction concernant la façon dont les étapes de traitement de la demande de prestations ont été respectées	99
	A été informé du délai de réponse à la demande de prestations	75 « oui »
	Satisfaction concernant la façon dont le délai de réponse à la demande de prestations a été respecté	96
	Satisfaction concernant la rapidité avec laquelle on a traité la demande de prestations	93

Résultats

RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LE NIVEAU DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE AU REGARD DES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS RELATIFS AU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE (SUITE)

Engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens		% de satisfaction
Vous informer sur les motifs d'une décision rendue dans votre dossier.	A reçu des avis de décision de la part du personnel du Régime concernant la demande de prestations	81 « oui »
	Satisfaction concernant les explications fournies par le personnel du Régime concernant les avis de décision	96
Rendre une décision dans le cas d'une demande de prestations au Régime québécois d'assurance parentale dans les 14 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage.	A été informé du délai de réponse lorsque le personnel ne pouvait répondre immédiatement à une demande d'information	62 « oui »
	Satisfaction concernant la façon dont le délai de réponse a été respecté lors d'une demande d'information à laquelle le personnel ne pouvait répondre immédiatement	97
	Satisfaction concernant la rapidité avec laquelle on a traité la demande d'information	95

Les résultats du sondage démontrent que la satisfaction globale des prestataires au regard des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens est très élevée. Le taux de satisfaction globale à l'égard des services reçus du personnel du Régime québécois d'assurance parentale est de 99 % (57 % des répondants sont très satisfaits et 42 % se disent satisfaits) avec une marge d'erreur de 2,8 %.

Par ailleurs, en ce qui a trait au délai d'attente en ligne, les prestataires qui ont communiqué avec le Régime québécois d'assurance parentale par téléphone ont dit avoir attendu en ligne en moyenne 9,2 minutes, alors qu'en moyenne les gens trouvent qu'un délai d'attente raisonnable ne devrait pas dépasser 7,1 minutes. Parmi les prestataires qui ont téléphoné, 22 % disent avoir attendu en ligne plus de 10 minutes et 13 % plus de 15 minutes.

Les temps d'attente actuels sont pour plusieurs au-delà de ce à quoi les clients s'attendent. Cet aspect du service est donc encore perfectible.

Résultats

NOMBRE DE PLAINTES REÇUES RELATIVEMENT AUX ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS ET AYANT REQUIS POUR LEUR RÈGLEMENT UNE INTERVENTION AUPRÈS DES INSTANCES LOCALES, RÉGIONALES OU CENTRALES DU MINISTÈRE

Aspects du service	Engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	Nombre de plaintes reçues 2007-2008	2006-2007
Accueil et comportement du personnel	Nous vous servons avec respect et courtoisie.	359	409
	Nous assurons la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels.	31	56
Accessibilité des services	Nous utilisons un langage clair dans nos communications verbales et écrites.	356	314
Gestion de la relation avec la clientèle	Nous respectons l'heure de votre rendez-vous ou nous vous informons du délai d'attente.	28	18
	Nous vous offrons la possibilité, lors de votre appel téléphonique, de parler à quelqu'un immédiatement, sinon de vous rappeler dans les 24 heures.	120	138
Traitement de la demande	Nous vous informons sur les motifs d'une décision rendue dans votre dossier.	27	20
	Nous rendons une décision dans les dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage.	345	395
TOTAL		1 266	1 350

a. Ce nombre exclut les plaintes spécifiques au Régime québécois d'assurance parentale.

Pour l'exercice 2007-2008, le Bureau des renseignements et plaintes a recensé 1 266 causes de plaintes, comparativement à 1 350 pour l'exercice 2006-2007. D'une manière générale, la baisse la plus marquée touche les plaintes sur l'accueil et le comportement du personnel ainsi que sur les délais de traitement. Pour un complément d'information sur les plaintes, le lecteur est invité à consulter le rapport d'activité du Bureau des renseignements et plaintes à la page 81 du présent document.

Résultats

RÉSULTATS OBTENUS DANS LE CADRE DU PLAN MINISTÉRIEL D'AMÉLIORATION DES SERVICES 2007-2009

DE L'INFORMATION ET DES SERVICES ACCESSIBLES

Objectifs	Cibles et échéanciers	Résultats au 31 mars 2008
Améliorer l'accessibilité des services à la clientèle en permettant à un plus grand nombre de clients de joindre Emploi-Québec par téléphone.	Déploiement dans tous les centres locaux d'emploi du volet Aide financière de dernier recours du Centre de communication avec la clientèle – 31 mars 2009.	Réalisé
Offrir une meilleure information aux personnes handicapées sur l'offre de service du Ministère.	Documents d'information générale en médias adaptés rendus disponibles sur le site Internet du Ministère au 31 mars 2008 :	
	– le plan d'action 2007 du Ministère pour accroître l'accessibilité des services aux personnes handicapées;	Réalisé
	– la brochure d'information sur les nouveaux programmes découlant de l'adoption de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles;	Réalisé
	– la future stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées;	En cours de réalisation
	– le document d'information sur la mesure Contrat d'intégration au travail;	Réalisé
	– le Programme de subventions aux entreprises adaptées.	En cours de réalisation
Réduire le délai d'attente par appel placé au Centre de recouvrement.	Délai d'attente réduit de 1 minute 13 secondes à moins d'une minute – 31 mars 2008.	49 secondes
Augmenter le taux de réponse des appels acheminés au Centre de recouvrement.	Taux de réponse des appels acheminés au Centre de recouvrement augmenté de 87,4 % à 92 % – 31 mars 2008.	91,4 %

Résultats

RÉSULTATS OBTENUS DANS LE CADRE DU PLAN MINISTÉRIEL D'AMÉLIORATION DES SERVICES 2007-2009

LORS DU TRAITEMENT D'UNE DEMANDE

Objectifs	Cibles et échéanciers	Résultats au 31 mars 2008
Simplifier les démarches à réaliser lors du dépôt d'une demande d'aide financière auprès d'Emploi-Québec.	Mise en place du Simulateur d'admissibilité - 31 mars 2008.	Réalisé
	Expérimentation d'un projet visant à réaliser le traitement administratif de l'attribution initiale de l'aide financière à distance dans la région de la Capitale-Nationale et dans le Centre local d'emploi de Victoriaville - 31 décembre 2007.	Réalisé
Faciliter les démarches des citoyens pour obtenir une aide gouvernementale auprès d'Emploi-Québec lors de situations exceptionnelles.	Mise en place d'un programme spécifique d'aide financière souple et adapté aux besoins des personnes sinistrées lors d'événements exceptionnels - 31 mars 2008.	En cours d'approbation
Simplifier le traitement de l'aide versée par Emploi-Québec à la clientèle dans l'attente de la réalisation d'un droit afin de faciliter la compréhension des clients concernés.	Réduction de 5 à 2 du nombre d'avis de décision transmis à la clientèle - 31 mars 2008.	Réalisé
Améliorer le service d'évaluation des besoins spéciaux des prestataires en matière de chaussures orthopédiques afin de faire évaluer les besoins des prestataires d'aide sociale en cette matière par un centre de réadaptation en déficience physique.	Déploiement des projets d'expérimentation sur les chaussures orthopédiques - 31 mars 2009.	En cours de réalisation
Alléger les procédures de la réglementation du programme de qualification professionnelle en vigueur en janvier 2008 afin d'optimiser le service à la clientèle.	Mise en place d'un centre administratif centralisé en janvier 2008 qui permettra : - l'inscription par la poste aux programmes et aux examens pour la clientèle en emploi; - la spécialisation des ressources dans la gestion administrative; - l'optimisation des centres d'examen et du nombre de séances d'examen.	Réalisé
Réduire le délai de traitement d'un avis de nouvelle subrogation par le Centre de recouvrement.	Délai de traitement d'un avis de nouvelle subrogation réduit de 20 à 15 jours dans 90 % des cas - 31 mars 2008.	91,13 %
Réduire le délai de transmission des avis de fin d'aide financière par le Centre de recouvrement.	Délai de transmission des avis de fin d'aide financière réduit de 42 à 40 jours dans 90 % des cas - 31 mars 2008.	95,43 %
Réduire le nombre d'envois annuels requis lors d'une demande d'aide financière par les Corporations de développement communautaire.	Nombre d'envois annuels réduit de quatre à un seul - 31 mars 2008.	1

Résultats

RÉSULTATS OBTENUS DANS LE CADRE DU PLAN MINISTÉRIEL D'AMÉLIORATION DES SERVICES 2007-2009

AMÉLIORATION DE LA PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES

Objectifs	Cibles et échéanciers	Résultats au 31 mars 2008
Améliorer l'information sur le marché du travail en ligne.	Ajout dans IMT en ligne des listes d'entreprises permettant de faciliter à la clientèle la recherche d'emploi – 31 mars 2008.	Réalisé
Faciliter et alléger pour les prestataires la façon de faire connaître sur une base mensuelle les modifications à leur dossier.	Mise en place d'un système de réponse vocale : Phase I – Mise en place d'un système de réponse vocale qui dirigera le prestataire voulant signaler un changement de situation vers le Centre de communication avec la clientèle – 31 mars 2008 (voir commentaires).	En cours de réalisation
	Phase II – Automatisation complète des réponses concernant certains types de changement (numéro de téléphone et adresse) – 31 mars 2009.	En cours de réalisation
Alléger la charge de travail administratif des entreprises bénéficiant d'une intervention incluant une aide financière.	Mise en place d'une application de demande de remboursement électronique (facturation) – 31 mars 2008.	Réalisé
Améliorer le site transactionnel Web du Régime québécois d'assurance parentale.	Utilisation accrue du site Web du Régime québécois d'assurance parentale par la clientèle – 31 mars 2008 (voir commentaires).	54,8 % des demandes de prestations acheminées par le Web

Concernant la mise en place d'un système de réponse vocale, les conclusions de l'analyse d'opportunité révèlent qu'il s'avère trop coûteux de faire traiter les déclarations positives au Centre de communication à la clientèle, notamment en raison des coûts associés à la gestion des pièces justificatives. Cette avenue requiert préalablement la mise en place de la numérisation qui, pour l'instant, n'est pas assez avancée. Des travaux sont envisagés pour trouver des solutions à court et à moyen termes.

En ce qui concerne l'utilisation accrue du site Internet du Régime québécois d'assurance parentale, 54,8 % des demandes de prestations ont été acheminées par la clientèle par le Web, comparativement à 51,7 % en 2006. Près de 37,6 % des demandes reçues ont été traitées sans recourir à l'intervention d'une agente ou d'un agent « bout en bout », alors que ce pourcentage était de 26,5 % en 2006.

Par ailleurs, le nombre de visites du site Web informationnel est passé de 24 829 en moyenne par semaine en 2006 à 26 617 en 2007, ce qui représente une hausse de 7,2 %.

Résultats

RÉSULTATS OBTENUS DANS LE CADRE DU PLAN MINISTÉRIEL D'AMÉLIORATION DES SERVICES 2007-2009

LORS D'UN RECOURS

Objectifs	Cibles et échéanciers	Résultats au 31 mars 2008
La Direction de la révision et des recours administratifs s'engage à respecter de façon maximale le délai de 90 jours inscrit dans la Loi pour rendre les décisions de révision.	90 % des demandes de révision traitées dans le délai de 90 jours prévu par la Loi - 31 mars 2008 (voir commentaires).	79,6 %[a]
Augmenter la proportion des dossiers administratifs transmis au Tribunal administratif du Québec par la Direction de la révision et des recours administratifs dans le délai de 30 jours prévu par la Loi.	Augmenter de 90 % à 95 % le pourcentage des dossiers administratifs transmis au Tribunal administratif du Québec dans le délai de 30 jours prévu par la Loi - 31 mars 2008.	97,3 %

a. La cible de 90 % des demandes de révision traitées dans le délai de 90 jours prévu par la Loi avait été établie en fonction de l'information de gestion disponible en 2006-2007. Toutefois, des travaux ont permis de raffiner l'information de gestion de la Direction de la révision et des recours administratifs et les résultats se sont avérés relativement plus faibles que ceux ayant servi de base pour établir la cible. Les résultats varient selon le type de dossiers, passant de 60 % dans le cadre du Régime québécois d'assurance parentale à 93 % en révision des contraintes médicales.

EXIGENCES LÉGISLATIVES
ET GOUVERNEMENTALES

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2007-2008 DU BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

Bureau des renseignements et plaintes

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, le Bureau des renseignements et plaintes est désigné par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour exercer des fonctions d'information et de traitement des plaintes.

Le Bureau des renseignements et plaintes est une unité administrative distincte des unités chargées de la prestation des services ou de l'application des mesures ou programmes prévus à la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles. Avec son service de renseignements, le Bureau répond à toute personne qui s'adresse à lui en vue d'obtenir de l'information sur les matières visées par cette même loi. Le Bureau applique aussi, pour toute personne désirant manifester une insatisfaction, le processus de cheminement et de traitement des plaintes prévu à la Politique ministérielle de gestion des plaintes. Au besoin, le personnel du Bureau oriente les personnes vers les ressources appropriées.

Les données sur les renseignements, les causes des plaintes, les avis, les commentaires et les observations de la population, les suites données aux plaintes ainsi que les pistes d'amélioration sont transmises mensuellement aux autorités ministérielles concernées.

Selon une entente ministérielle d'impartition de services, le Bureau des renseignements et plaintes traite les demandes de renseignements pour le ministère de la Famille et des Aînés. Il traite aussi les demandes de renseignements et les plaintes touchant le Régime québécois d'assurance parentale, les services publics d'emploi et le Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions.

De plus, signalons qu'une interconnexion téléphonique entre Services Québec et le Bureau a été mise en place. Cette interconnexion permet aux demandeurs qui se sont adressés par téléphone à Services Québec de recevoir directement et sans délai un supplément d'information ou un renseignement personnalisé de la part du Bureau.

Dans l'exercice de ses fonctions, le Bureau des renseignements et plaintes entretient des liens étroits de collaboration avec les autorités du Ministère, avec les bureaux des membres de l'Assemblée nationale ainsi qu'avec les déléguées et délégués du Protecteur du citoyen du Québec.

Le personnel du Bureau des renseignements et plaintes fournit l'ensemble de ses services en fonction des valeurs éthiques contenues à la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise. Il accorde une importance particulière à la confidentialité des renseignements personnels en appliquant de manière systématique un protocole d'identification téléphonique préalablement à toute ouverture d'un dossier informatique personnel. Les services du Bureau sont aussi rendus selon les règles de la politique linguistique ministérielle.

Les données sur les activités du Bureau des renseignements et plaintes

Les demandes de renseignements et les plaintes reçues au Bureau des renseignements et plaintes sont recensées sous diverses catégories :

- La catégorie de l'aide financière contient les demandes relatives aux programmes d'aide financière instaurés en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.
- La catégorie de l'emploi regroupe l'ensemble des demandes relatives aux interventions des services publics d'emploi.
- La catégorie des opérations spéciales est constituée des demandes touchant divers programmes, mesures et services offerts aux personnes, aux organismes et aux entreprises ou certaines opérations spéciales de communication ayant une durée limitée.

- La catégorie du recouvrement inclut les demandes sur l'ensemble des activités de perception des sommes dues au Ministère et sur l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre en matière de recouvrement[1].
- La catégorie de la révision englobe les demandes touchant le processus légal de révision ou de recours au Tribunal administratif du Québec ainsi que le réexamen administratif.
- Les demandes sur la mission du Bureau appartiennent à la catégorie des renseignements et plaintes.
- La catégorie « Autres demandes » intègre les demandes qui ne relèvent manifestement pas des compétences du Bureau ou du Ministère; ces dernières sont généralement redirigées vers d'autres instances ministérielles ou gouvernementales.

Les renseignements

Le service des renseignements du Bureau des renseignements et plaintes reçoit et traite avec célérité toutes les demandes d'information relatives aux matières visées par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, de même que les demandes visant à assurer le respect des droits des clientèles du Ministère. À ce titre, le Bureau est, pour toute la population du Québec, la porte d'entrée du Ministère.

L'objectif du service des renseignements du Bureau des renseignements et plaintes est de répondre adéquatement à toutes les demandes de renseignements qui lui sont adressées tout en facilitant aux demandeurs l'accès aux renseignements généraux, spécifiques ou spécialisés.

Les demandes de renseignements constituent l'une des voies d'accès pour les plaintes. Il est donc fréquent, au moment de traiter la demande d'information d'une personne, de recevoir en même temps l'expression de son mécontentement. Dans ces circonstances, le personnel du Bureau des renseignements et plaintes peut répondre efficacement aux insatisfactions tout en permettant à la plaignante ou au plaignant de bénéficier d'un service en continuité. De plus, ce service recueille, auprès des demandeurs, des commentaires et des suggestions.

Dans le cadre des activités de renseignement réalisées pour le Ministère lors de l'exercice 2007-2008, les préposées et préposés aux renseignements du Bureau des renseignements et plaintes ont répondu à 97 795 demandes. Le tableau suivant présente sommairement la répartition des demandes de renseignements traitées.

NOMBRE TOTAL ESTIMÉ DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS TRAITÉES PAR LE BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

Catégories	2007-2008	2006-2007
Aide financière	45 132	45 583
Emploi	17 652	18 976
Opérations spéciales	797	2 477
Recouvrement	1 785	1 296
Révision	333	281
Renseignements et plaintes	141	170
Total partiel	**65 840**	**68 783**
Autres demandes	31 955	27 714
Total général	**97 795**	**96 497**

Les plantes

Les suites données aux plaintes

Le tableau qui suit présente de manière détaillée les interventions effectuées au cours de l'exercice 2007-2008 par le personnel du Bureau des renseignements et plaintes en réponse aux insatisfactions qui lui ont été exprimées. Notons qu'une large part de ces insatisfactions ont été réglées en totalité ou en partie par une agente ou un agent d'aide socioéconomique qui a fourni les explications nécessaires. En ce qui a trait aux autres plaintes, signalons que ces 4 344 insatisfactions ont nécessité des vérifications et des interventions auprès des instances locales, régionales ou centrales du Ministère. Parmi ces dernières insatisfactions, 414 ont fait l'objet de recommandations de modifications au dossier de la part du Bureau.

SUITES DONNÉES AUX PLAINTES TRAITÉES EN 2007-2008

	Aide financière	Emploi	Opérations spéciales	Recouvrement	Révision	Renseignements et plaintes	Total
Plaintes reçues	8 175	1 769	15	1 013	37	10	11 019
Plaintes traitées[a]	8 210	1 757	15	1 003	37	10	11 032
Plaintes réglées en totalité ou en partie avec explications	5 122	992	–	565	9	–	6 688
Les plaintes n'ayant pu être réglées totalement à cette première étape par des explications et celles adressées par écrit au Bureau des renseignements et plaintes sont vérifiées et analysées de concert avec les unités administratives concernées et donnent lieu aux interventions suivantes :							
Explications supplémentaires	1 557	519	11	293	19	–	2 399
Recommandations de modifications au dossier	297	63	1	47	5	1	414
Références aux gestionnaires des unités concernées	1 215	178	–	10	4	8	1 415
Exercice des pouvoirs discrétionnaires du ministre	7	2	–	85	–	–	92
Autres[b]	12	5	3	3	–	1	24

a. Le nombre de plaintes traitées inclut certaines plaintes reçues avant le 1er avril.

b. Cette catégorie regroupe les plaintes se révélant manifestement par de la compassion au Ministère ou qui ont fait l'objet d'un désistement ou d'une recommandation de changement normatif ou opérationnel.

Les pistes d'amélioration

À la suite de l'analyse des plaintes et de l'examen des demandes de renseignements, des avis ou des observations qu'il reçoit de la part des utilisateurs de ses services, le Bureau des renseignements et plaintes retient certaines situations, analyse leurs effets et présente aux autorités compétentes des pistes d'amélioration.

Pour l'exercice 2007-2008, ces pistes d'amélioration visaient principalement à faciliter l'utilisation des services du Ministère tout en recherchant l'amélioration continue de la clarté et de la qualité des communications auprès des clientèles, par :

- Le site Internet ministériel :
  - en mettant à jour et en précisant l'information concernant les sujets suivants : Programme des normes interprovinciales Sceau rouge – Mesure Ma place au soleil – Règlement sur les halocarbures – Prestation spéciale pour frais funéraires – Prestation spéciale pour enfant à charge fréquentant l'école – Relevés pour fins fiscales – Dépôt d'une demande d'aide financière – Révision d'une décision – Formulaire à remplir par l'employeur dans le cadre de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre – Localisateur des centres locaux d'emploi;
  - en harmonisant les façons de faire entre les sites intranet et Internet pour la mise en ligne des textes des lois et règlements applicables par le Ministère;
  - en informant la clientèle du Ministère de la disponibilité sur le site Web ministériel de plusieurs formulaires pouvant être remplis en ligne ou une fois imprimés.
- Les communications écrites et les formulaires :
  - en revoyant le libellé de certains avis de décision ou lettres types traitant de : Paiement de Soutien aux enfants – Prestation spéciale pour frais funéraires – Suivi des recours à exercer aux fins de la réalisation des droits – Contraintes sévères à l'emploi – Demandes de prestations d'aide financière de dernier recours – Avis de réclamation;
  - en apportant des modifications aux formulaires : *Demande d'aide financière de dernier recours* afin de retirer la fenêtre contenant les indications sur les sections à remplir et éliminer le renvoi à la brochure *Renseignements généraux; Estimation du coût des médicaments* afin d'étudier la pertinence d'ajouter un espace pour inscrire les coordonnées de l'agente ou de l'agent et du centre local d'emploi;
  - en précisant l'information concernant les délais à respecter pour présenter une demande de prestation spéciale pour frais funéraires sur le feuillet d'information accompagnant l'avis de refus de la prestation de décès de la Régie des rentes.
- La précision ou la révision de certaines pratiques administratives ou interprétations :
  - en étudiant les incidences fiscales des conciliations des sommes versées à certains prestataires par erreur administrative;
  - en apportant des clarifications au Manuel d'interprétation normative concernant l'application de la loi ou du règlement en matière de : Comptabilisation de l'allocation jeunesse – Traitement des revenus de pension alimentaire exclus – Pièces justificatives à produire en cas de perte d'autonomie – Réclamations adressées au garant prestataire – Étudiants réputés poursuivre des études à temps plein ou réputés inscrits – Traitement de l'admissibilité au programme Réussir;
  - en prolongeant le délai de 6 à 12 mois pour le renouvellement du certificat médical attestant le besoin de participer à des activités à des fins thérapeutiques;
  - en évaluant la pertinence de verser des intérêts à la suite d'une erreur administrative du Ministère, pour éviter qu'une personne n'ait à recourir à son droit à la révision à cette seule fin;
  - en clarifiant la procédure concernant les modifications qui peuvent être apportées à l'identification d'un individu à la suite d'un processus de changement de sexe et de nom et en précisant les règles d'utilisation des nom et prénom usuels;
  - en assurant une meilleure diffusion de l'information concernant les personnes autorisées à déposer une demande de prestation spéciale pour frais funéraires, en créant un dépliant spécifique, en ajoutant le motif « frais funéraires » à la section « Raison de la demande » du formulaire *Demande d'aide financière de dernier recours* et en clarifiant au Manuel d'interprétation normative la notion de « parents jusqu'au degré de cousin germain ».

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2007-2008 DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME

Contexte légal et administratif

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a été constitué par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30). Il est affecté au financement de l'aide à l'action communautaire autonome. Conformément aux dispositions de la Loi sur la Société des loteries du Québec (L.R.Q., c. S-13.1), les sommes versées dans ce fonds proviennent majoritairement de Loto-Québec, qui injecte annuellement 5 % des bénéfices nets réalisés par l'exploitation des casinos d'État et par la gestion des commerces qui y contribuent. En plus des sommes consacrées à l'aide à l'action communautaire autonome au Québec, une somme équivalant à 1 % additionnel de ces mêmes bénéfices est allouée à l'aide humanitaire internationale. Celle-ci est administrée par la ministre des Relations internationales.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome est administré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, qui est rattaché au Bureau du sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Sa structure permet, au terme d'un exercice financier, de reporter les fonds résiduels à l'exercice financier suivant.

En plus des subventions attribuées aux organismes communautaires, le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome soutient également les dépenses liées à la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec.*

Programme de soutien financier du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Le Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole est le véhicule par lequel le soutien financier du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome est versé. Ce programme comprend trois volets :

Le volet Soutien financier en appui à la mission des organismes en défense collective des droits, qui vise à soutenir financièrement les organismes et les regroupements d'organismes dont la mission unique ou principale est la défense collective des droits.

Le volet Soutien financier en appui à la mission des organismes multisectoriels confié au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, et qui vise à soutenir :

- les organismes communautaires et les regroupements d'organismes sans port d'attache qui ont conclu une entente triennale avec le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales ou qui ont été dirigés vers celui-ci par un ministère ou un organisme gouvernemental à la suite de l'opération de transfert et de concentration du soutien financier en appui à la mission globale des organismes communautaires;
- les regroupements nationaux dûment mandatés par le gouvernement du Québec dans le cadre de la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire et des orientations gouvernementales en matière d'action bénévole;
- les organismes communautaires relevant des ministères et des organismes gouvernementaux dans le cadre d'une entente administrative spécifique.

Le volet Soutien financier à des projets en action communautaire et en action bénévole, qui vise à soutenir des activités ou des projets structurants et ciblés, dont l'objectif est de contribuer à la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire et des orientations gouvernementales en matière d'action bénévole[8].

8. Ce volet du programme a également donné lieu à un appel d'offres au cours de l'exercice financier 2007-2008 sur le soutien financier à des projets structurants en action communautaire et en action bénévole. Il a été intégré dans un nouveau programme ministériel, le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires.

Ressources financières

Les revenus du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome proviennent de contributions de Loto-Québec et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que de crédits supplémentaires octroyés dans le cadre de la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a reçu en 2007-2008 une contribution, en provenance de Loto-Québec, totalisant 16 millions de dollars. Cette contribution représente une hausse de 1,3 % comparativement à celle de 2006-2007, qui s'élevait à 15,8 millions de dollars. En plus de cette somme, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a versé 7,2 millions de dollars au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome afin de respecter les engagements de la politique gouvernementale sur l'action communautaire. Enfin, en ce qui concerne les sommes découlant de la politique gouvernementale sur l'action communautaire, du revenu reporté de 544 178 $ enregistré au 31 mars 2007, un montant de 499 154 $ a été utilisé en 2007-2008, laissant un solde de 45 024 $ à titre de revenu reporté au 31 mars 2008. Les revenus au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome totalisent donc 23,7 millions de dollars.

En 2007-2008, une somme de 2 millions de dollars a été consacrée à l'administration du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, notamment au volet aide humanitaire internationale. Les frais d'administration représentent 8,4 % des dépenses totales du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, alors qu'ils étaient de 8,7 % en 2006-2007.

L'excédent cumulé au 31 mars 2008 est établi à 2,4 millions de dollars, dont une somme de 0,5 million de dollars est réservée à l'aide humanitaire internationale.

Contributions versées, en 2007-2008, par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

En 2007-2008, les contributions financières versées aux organismes communautaires, dans le cadre des trois volets du programme de soutien financier du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, ont totalisé 19,1 millions de dollars. À ce montant il faut ajouter une contribution de 2,5 millions de dollars qui a été octroyée à l'aide humanitaire internationale. C'est ainsi qu'un montant total de 21,6 millions de dollars a été versé en 2007-2008 dans le cadre du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

	2007-2008	2006-2007
Contributions versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole	19,1 M$	19,2 M$

Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier en appui à la mission des organismes en défense collective des droits

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2008, le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a versé des contributions financières totalisant 17,2 millions de dollars par l'entremise de ce volet. En 2007-2008, c'est 334 organismes communautaires, dont la mission unique ou principale est la défense collective des droits, qui ont été soutenus financièrement en vertu de leur protocole d'entente.

	2007-2008	2006-2007
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier en appui à la mission des organismes en défense collective des droits	17,2 M$	17,7 M$

Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier en appui à la mission des organismes multisectoriels confiés au Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Au cours de 2007-2008, un montant total de 1,5 million de dollars a été versé à 27 organismes, dont 25 sont reconnus comme étant sans port d'attache. Ces organismes sont soutenus de façon transitoire dans le cadre de ce volet. Les deux autres organismes, soit le Réseau québécois de l'action communautaire autonome et le Réseau de l'action bénévole du Québec, sont des regroupements nationaux dûment mandatés par le gouvernement du Québec dans le cadre de la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire et des Orientations gouvernementales en matière d'action bénévole. Par ailleurs, sur le total des contributions versées dans ce volet, il faut également prendre en considération les sommes octroyées aux organismes communautaires qui relèvent d'autres ministères et organismes gouvernementaux dans le cadre d'une entente administrative spécifique découlant de la politique gouvernementale sur l'action communautaire.

	2007-2008	2006-2007
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier en appui à la mission des organismes multisectoriels confiés au Secrétariat :		
Organismes sans port d'attache	0,4 M$	0,4 M$
Regroupements nationaux	0,6 M$	0,3 M$
Politique gouvernementale	0,5 M$	–

Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des projets en action communautaire et en action bénévole

Ce volet du programme n'a pas donné lieu à un appel d'offres au cours de l'exercice financier 2007-2008, car le soutien financier à des projets ponctuels en action communautaire et en action bénévole a été rapatrié dans un nouveau programme ministériel, le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires.

Des contributions financières totalisant 446 266 $ ont tout de même été versées dans le cadre de ce volet pour la période se terminant le 31 mars 2008. Les montants ont été alloués à des organismes qui ont fourni une reddition de comptes satisfaisante pour 66 projets différents, acceptés lors d'exercices financiers antérieurs. Au 31 mars 2008, un montant de 91 698 $ reste toujours à verser dans ce volet du programme.

	2007-2008	2006-2007
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des projets en action communautaire et en action bénévole	0,4 M$	0,8 M$

RÉPARTITION DU SOUTIEN FINANCIER PAR RÉGION ADMINISTRATIVE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Régions	Défense collective des droits	Organismes multisectoriels	Projets	Total
Bas-Saint-Laurent	639,9	44,6	5,5	690,0
Saguenay–Lac-Saint-Jean	721,5	–	–	721,5
Capitale-Nationale	1 478,5	53,9	36,0	1 568,4
Mauricie	763,8	–	42,5	806,3
Estrie	1 179,1	–	19,5	1 198,6
Montréal	6 085,4	754,8	214,9	7 055,1
Outaouais	496,1	26,8	3,5	526,4
Abitibi-Témiscamingue	479,9	6,2	1,0	487,1
Côte-Nord	390,0	–	3,0	393,0
Nord-du-Québec	40,0	–	–	40,0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	364,8	6,1	7,0	377,9
Chaudière-Appalaches	578,1	22,0	19,6	619,7
Laval	362,4	19,3	35,0	416,7
Lanaudière	887,4	–	13,1	900,5
Laurentides	653,9	–	11,8	665,7
Montérégie	1 477,9	15,1	18,9	1 511,9
Centre-du-Québec	589,0	26,1	15,0	630,1
Total	**17 187,7**	**974,9**[1]	**446,3**	**18 608,9**

1. La répartition régionale pour les organismes du volet multisectoriel par les municipalités régionales de comté, communautés urbaines, municipalités et organismes gouvernementaux dans le cadre d'une entente administrative spécifique découlant de la politique gouvernementale L'action communautaire a été maintenue provisoirement pour le volet multisectoriel un montant correspondant à 0,5 million de dollars pour l'année 2007-2008 au nom d'autres ministères et organismes gouvernementaux, portant ainsi le total des contributions versées dans le cadre de cette politique à 1,5 million de dollars.

Contributions versées pour le ministère des Relations internationales

Par ailleurs, en 2007-2008, 2,5 millions de dollars ont été versés dans le cadre du Programme québécois de développement international, qui relève de la ministre des Relations internationales. À titre de comparaison, 2,3 millions de dollars ont été versés dans ce programme au cours de l'exercice financier 2006-2007.

	2007-2008	2006-2007
Contributions versées pour le ministère des Relations internationales	2,5 M$	2,3 M$

Synthèse des états financiers

Les tableaux suivants présentent une synthèse des états financiers de l'année financière terminée le 31 mars 2008. Les états financiers complets se trouvent dans le site Internet du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, sous la rubrique Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, à l'adresse www.mess.gouv.qc.ca.

SYNTHÈSE DES ÉTATS FINANCIERS DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME
(EN MILLIERS DE DOLLARS)

Résultats	2008			2007
	Aide à l'action communautaire autonome	Aide humanitaire internationale	Total	Total
Produits				
Contribution de Loto-Québec	13 378,6	2 675,7	16 054,3	15 751,3
Contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	7 165,7	–	7 165,7	6 073,2
Transfert et concentration du soutien financier	–	–	–	1 488,6
Politique gouvernementale	499,2	–	499,2	182,9
Contribution et partenariat	–	–	–	25,0
	21 043,5	**2 675,7**	**23 719,2**	**23 521,0**
Charges				
Transferts	19 108,0	2 466,6	21 574,6	21 648,3
Charges d'exploitation et d'administration	1 873,0	119,6	1 992,6	2 061,3
	20 981,0	**2 586,2**	**23 567,2**	**23 709,6**
Excédent (déficit) annuel	**62,5**	**89,5**	**152,0**	**(188,6)**
Excédent (déficit) cumulé au début	**1 893,5**	**398,4**	**2 291,9**	**2 480,5**
Excédent (déficit) cumulé à la fin	**1 956,0**	**487,9**	**2 443,9**	**2 291,9**
Transferts				
Organismes communautaires				
Défense collective des droits	17 187,7	–	17 187,7	17 667,8
Multisectoriels				
Soutien aux organismes sans port d'attache	365,9	–	365,9	433,9
Regroupements nationaux	609,0	–	609,0	309,0
Politique gouvernementale	499,1	–	499,1	14,4
Projets de développement	446,3	–	446,3	759,7
Projets spéciaux	–	–	–	162,5
Aide humanitaire internationale	–	2 466,6	2 466,6	2 301,0
Total transferts	**19 108,0**	**2 466,6**	**21 574,6**	**21 648,3**

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2007-2008 DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES

Contexte légal et administratif

Le Fonds québécois d'initiatives sociales a été institué à la suite de l'adoption, en décembre 2002, de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, responsable de l'application de la Loi, est le ministre responsable de l'administration de ce fonds.

Le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, dévoilé le 2 avril 2004, présente le Fonds québécois d'initiatives sociales comme un outil permettant de soutenir les stratégies de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les orientations et les normes du Fonds québécois d'initiatives sociales ont été confirmées et adoptées par le gouvernement le 28 juillet 2004.

Le Fonds québécois d'initiatives sociales est administré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, qui relève directement du Bureau du sous-ministre.

Orientations guidant l'utilisation et la gestion du Fonds québécois d'initiatives sociales

Les orientations du Fonds québécois d'initiatives sociales prévoient le financement des ententes conclues par le ministre avec des partenaires à l'échelle locale, régionale et nationale, relatives à la planification stratégique et à la réalisation des plans d'action concertés de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Elles prévoient également le financement de la conception et de l'expérimentation de nouvelles approches de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ainsi que des recherches associées à l'atteinte des buts de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Ressources financières

Les revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales proviennent de crédits gouvernementaux. Ces revenus ont été de 10,6 millions de dollars en 2007-2008. De plus, le Fonds québécois d'initiatives sociales avait à sa disposition un montant de 2,5 millions de dollars provenant de l'excédent cumulé au 31 mars 2007. En 2007-2008, une somme de 0,6 million de dollars a été consacrée à l'administration du Fonds québécois d'initiatives sociales. Les frais d'administration représentent un peu plus de 7 % des dépenses totales enregistrées à ce fonds. Enfin, l'excédent cumulé, pour l'année qui s'est terminée le 31 mars 2008, est établi à près de 4,6 millions de dollars. Cet excédent est reporté à la prochaine année financière.

Contributions versées à des projets nationaux

Le Fonds québécois d'initiatives sociales s'est engagé dans trois projets de portée nationale au cours de l'année 2007-2008. Il a versé des sommes totalisant 2,8 millions de dollars, soit 1,1 million de dollars pour le Club des petits déjeuners du Québec, 1 million de dollars pour la corporation Autonomie Jeunes Familles et 0,7 million de dollars pour le Sommet du millénaire de Montréal.

Contributions versées à des projets régionaux

Au cours de l'année 2007-2008, le Fonds québécois d'initiatives sociales s'est engagé dans 16 projets régionaux totalisant des investissements de 525 930 $. De ces projets, neuf étaient soutenus dans le cadre de l'entente de financement des organismes communautaires du secteur sécurité alimentaire dans la région de l'Estrie, pour un montant global de 71 416 $. Quatre refuges de la région de Montréal, dont trois refuges pour hommes et un refuge pour jeunes, se sont vu octroyer une aide financière de 342 000 $. Également, trois organismes se sont réparti un solde de 112 514 $.

Enfin, dans la foulée de la politique gouvernementale *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*, en complément aux autres interventions du Ministère, le Fonds québécois d'initiatives sociales s'est engagé pour 1,2 million de dollars afin de favoriser l'intégration et le maintien en emploi des femmes les plus éloignées du marché du travail. Ces quinze organismes reçoivent annuellement la somme de 80 000 $, sur une période de trois ans se terminant en 2009-2010.

Contributions versées pour l'Approche territoriale intégrée

Le Fonds québécois d'initiatives sociales a versé, en 2007-2008, une somme de 3,1 millions de dollars dans le cadre de l'Approche territoriale intégrée. De ce montant, une somme de 645 469 $ correspond au premier versement prévu dans les 25 ententes conclues afin de permettre le démarrage des activités sur les 53 territoires de centre local d'emploi couverts. De ces ententes découleront des plans d'action locaux concertés et des projets d'intervention en lien avec les plans d'action des diverses régions. Ces ententes, conclues par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et les divers organismes, permettent d'intervenir dans des zones prioritaires selon une approche locale et concertée et de soutenir des projets locaux d'intervention ou des projets qui touchent l'ensemble du territoire. Les municipalités régionales de comté de La Haute-Gaspésie et de Témiscouata ont reçu des sommes afin de mener à terme les activités amorcées par les projets pilotes qui ont eu cours dans ces régions.

Par ailleurs, le Fonds québécois d'initiatives sociales s'est engagé à verser 10 millions de dollars sur deux ans (2007-2009) à la Ville de Montréal pour la mise en œuvre de projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. De ce montant, 2,5 millions ont été versés en avril 2007, s'ajoutant aux 2,5 autres millions versés en février 2007. Cet investissement s'inscrit dans le cadre d'une troisième et dernière entente administrative de développement social et de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale qui fait elle-même partie du Contrat de ville de Montréal 2003-2007.

Autres contributions versées

Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion

Le Fonds québécois d'initiatives sociales a versé 250 000 $, en 2007-2008, afin de respecter les engagements de l'entente signée en avril 2006 entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture visant la réalisation de travaux de recherche sur la pauvreté et l'exclusion sociale.

Synthèse des états financiers

Le tableau suivant présente une synthèse des états financiers au 31 mars 2008. Les états financiers complets se trouvent dans le site Internet du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, sous la rubrique Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, à l'adresse www.mess.gouv.qc.ca.

SYNTHÈSE DES ÉTATS FINANCIERS DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Résultats	2008	2007
Produits		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	10 643,0	5 656,0
Secrétariat du Conseil du trésor	–	3,4
	10 643,0	**5 659,4**
Charges		
Transferts		
Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale)	7 921,4	4 856,1
Charges d'exploitation et d'administration	620,4	501,2
	8 541,8	**5 357,3**
Excédent (déficit) annuel	**2 101,2**	**302,1**
Excédent cumulé au début	**2 495,2**	**2 193,1**
Excédent cumulé à la fin	**4 596,4**	**2 495,2**

EXERCICE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DU MINISTRE

Aide financière de dernier recours

L'article 49 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., chapitre A-13.1.1) stipule que le ministre peut accorder une prestation à un adulte seul ou à une famille qui n'est pas admissible au programme pour un motif autre que celui prévu au paragraphe 1° de l'article 27 ou qui, bien qu'étant admissible, n'aurait pas droit à cette prestation s'il estime que, sans cette prestation, cet adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation qui risquerait de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les amener au dénuement total. De plus, l'article 50 de la même loi précise que le ministre peut également, dans les cas et aux conditions prévus par le règlement, accorder des prestations à une personne qui cesse d'être admissible aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Au cours de l'exercice financier 2007-2008, les services de solidarité sociale ont reçu au total 2 836 demandes faisant appel à ce pouvoir discrétionnaire. De ce nombre, 2 550 ont été acceptées et 8 personnes se sont désistées. Comme l'indique le tableau ci-dessous, plus de 41 % des sommes versées l'ont été pour les personnes tenues de loger en établissement et 42 % pour des prestations spéciales constituées, en grande partie, des frais de séjour payés aux personnes tenues de loger en établissement. L'aide totale fut de 5 367 003 $. Sur ce montant, on compte une aide remboursable de 228 326 $. Quant au montant moyen de l'aide accordée, il s'établit à 2 105 $.

AIDE ACCORDÉE EN VERTU DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DU MINISTRE

Motifs invoqués pour l'obtention de prestations en vertu du pouvoir discrétionnaire	Demandes acceptées (nbre)	Montant par catégorie ($)	Répartition par catégorie (%)	Montant moyen accordé ($)
Composition familiale	19	9 157	0,7	482
Contribution parentale	1	382	0,1	382
Bien ou avoir liquide cédé	45	117 767	1,8	2 617
Excédent de biens	128	240 948	5,0	1 882
Perte d'argent	18	11 673	0,7	649
Personne tenue de loger	160	327 953	6,3	2 050
Prestation spéciale	112	63 458	4,4	567
Prestation spéciale Désintoxication	967	1 876 863	37,5	1 961
Personne tenue de loger en établissement	1 056	2 555 217	41,4	2 420
Revenu (y compris antériorité du déficit, saisie, etc.)	13	13 768	0,5	1 059
Sans statut légal	41	149 817	1,6	3 654
Total	**2 550**	**5 367 003**	**100,0**	**2 105**

a. Pourcentage du montant total accordé.

Centre de recouvrement

L'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1) accorde au ministre un pouvoir discrétionnaire en matière de recouvrement. Cet article permet de suspendre le recouvrement ou de faire la remise totale ou partielle d'une dette.

Au cours de l'exercice 2007-2008, le Ministère a traité 4 774 demandes d'application de ce pouvoir discrétionnaire et, de ce nombre, 2 000 ont été acceptées.

Les principales situations qui motivent l'application du pouvoir discrétionnaire sont :

- le risque de dénuement total ou le risque pour la santé ou la sécurité de la personne (65,4 % de la demande totale);
- des raisons humanitaires et exceptionnelles (24,6 % de la demande totale);
- de manière exceptionnelle, lorsqu'il est évident que la dette ne sera jamais totalement remboursée en raison d'une conjugaison de facteurs comme l'âge avancé de la personne, les ressources financières de celle-ci ou même son état de santé (9,1 % de la demande totale);
- des demandes de réduction de la compensation à même les prestations, à la suite de décisions du ministre (0,5 % de la demande totale);
- des cas de violence (0,4 % de la demande totale).

Principales situations qui motivent l'application du pouvoir discrétionnaire	Demandes acceptées		Demandes refusées		
	nbre	%	nbre	%	Total
Risque de dénuement total ou risque pour la santé ou la sécurité de la personne	1 511	48,4	1 611	51,6	3 122
Cas de violence	8	38,1	13	61,9	21
Raisons humanitaires exceptionnelles					
Suspension ou annulation d'intérêts	310	34,0	602	66,0	912
Remise de dette totale ou partielle	28	12,3	199	87,7	227
Suspension définitive ou provisoire du recouvrement	2	5,7	33	94,3	35
Demande de réduction de la compensation à même les prestations, décision du ministre	21	95,5	1	4,5	22
Remise partielle de la dette pour cause d'âge avancé, de ressources financières insuffisantes ou en raison de l'état de santé de la personne	120	27,6	315	72,4	435
Total	2 000	41,9	2 774	58,1	4 774

Renseignements supplémentaires concernant l'application du pouvoir discrétionnaire du ministre

Le 20 mai 2005, la Cour d'appel du Québec rendait un jugement[1] ayant pour effet d'annuler une partie ou la totalité des réclamations formulées au nom de certains garants ayant reçu une aide financière de dernier recours pour une personne parrainée. En utilisant le pouvoir discrétionnaire du ministre tel qu'il est défini à l'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, la majorité des dossiers ont été corrigés en 2006-2007. Au cours de la dernière année, des corrections comptables ont été apportées dans deux dossiers seulement.

À la suite de cette même décision de la Cour d'appel du Québec, le comité exécutif a recommandé que, si certaines conditions étaient satisfaites, le pouvoir discrétionnaire du ministre soit également utilisé pour traiter les demandes d'annulation des intérêts portés au compte des personnes débitrices durant la période de contestation au Tribunal administratif du Québec. Au cours de l'exercice 2007-2008, les seize demandes traitées ont été acceptées.

POLITIQUE LINGUISTIQUE

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le Ministère a assuré le suivi de sa politique linguistique. En parallèle, il a également entrepris, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française, des travaux de mise à jour de sa politique.

La politique linguistique met l'accent sur la qualité de la langue française et baise l'usage d'autres langues dans les communications à l'intention des personnes physiques et morales. Cette dernière dimension de la politique s'actualise ainsi : des services d'aide-conseil sont fournis au personnel pour la diffusion de messages destinés à la clientèle anglophone et allophone, et ce, tant dans le respect des dispositions de la Charte de la langue française que dans celui de la politique linguistique ministérielle.

Au Ministère, un site intranet est consacré à la langue française. Ce site vise à faire connaître, à tout le personnel, la politique linguistique, ses principes et ses modalités. Des capsules d'information pour parfaire les connaissances de la langue française du personnel y sont proposées et des ouvrages de référence y sont suggérés.

Par ailleurs, à l'occasion de la Francofête 2008, qui s'est tenue du 7 mars au 4 avril, quelques activités ont été organisées, notamment la quatrième Dictée du sous-ministre.

APPLICATION DE LA LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les travaux du comité ministériel

Le comité ministériel sur la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information a pris l'initiative d'amorcer des travaux pour préparer la mise en œuvre du règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. Déjà, certaines mesures sont appliquées, dont l'adoption d'un cadre de gestion sur l'utilisation de la vidéosurveillance et l'ajout d'information sur le site Internet du Ministère au sujet du processus de demande d'accès. D'autres se poursuivent, notamment à l'égard de la gestion documentaire et de la révision du cadre de gestion des sondages.

La formation et la sensibilisation du personnel

La campagne de communication amorcée l'an dernier a lancé deux nouvelles activités de sensibilisation concernant la protection des renseignements personnels, dont l'une portait sur les dangers de l'utilisation du courrier électronique et l'autre sur la surveillance étendue mais méconnue des citoyens.

En matière de formation, un guide complet présentant l'ensemble des règles de la Loi a été conçu. C'est la première fois qu'un tel guide de formation, adapté à la réalité du Ministère, est produit. Une séance de lancement s'est tenue en novembre 2007. L'outil sera principalement utilisé par le réseau des répondants en appui à leur responsabilité à l'égard de la formation continue du personnel. Les sessions de sensibilisation données aux nouveaux membres du personnel lors des séances d'accueil ministériel se sont également poursuivies.

La collecte et la communication de renseignements personnels

Au cours de l'année, le Ministère a conclu six ententes de communication de renseignements, dont quatre ont reçu un avis favorable de la Commission d'accès à l'information. Les deux autres ententes ont été conclues sur la base des articles 64 et 67 de la Loi et n'avaient pas à être soumises à la Commission. Par ailleurs, douze projets de sondages ont été analysés afin de vérifier leur conformité au cadre ministériel de gestion des sondages auprès des personnes.

L'accès aux documents

Au cours de l'année 2007-2008, l'équipe ministérielle a répondu à 146 demandes d'accès dans un délai moyen de 15 jours. Environ 66 % de ces demandes portaient sur des renseignements personnels, alors que 34 % concernaient des documents administratifs. Le Ministère a transmis en totalité les documents demandés à 35 % des demandeurs et a accepté partiellement les demandes de 48 % d'entre eux, tandis que 17 % des demandes de documents ont été refusées en totalité. À l'égard des décisions rendues, douze ont été portées en appel devant la Commission d'accès à l'information. La Commission a rendu quatre décisions. L'une d'entre elles maintenait la décision rendue par le Ministère. Quant aux autres demandes de révision, elles ont fait l'objet d'un désistement de la part des demandeurs d'accès.

ÉTHIQUE AU MINISTÈRE

Le Ministère poursuit la réalisation de son plan d'action triennal en matière d'éthique amorcé en 2006. Pour l'année 2007-2008, les efforts ont porté davantage sur des activités ciblées, dans des secteurs donnés. Ainsi, la dimension éthique est présente et cela s'observe concrètement, au-delà des activités prévues au plan d'action : lors de la réalisation ou la révision de documents, de procédures, de manuels de référence ou de contenus de formation, au moment de la redéfinition de mandats ou de la composition de comités. Les intervenants en éthique sont de plus en plus impliqués dans des forums de discussion et des conférences sous le thème de l'éthique.

Comme pour le plan d'action, la campagne de communication est planifiée jusqu'en 2009. Cette campagne à plusieurs volets interreliés (l'éthique, la protection des renseignements personnels, l'utilisation d'Internet et la sécurité de l'information numérique) donne lieu à la diffusion, à l'ensemble du personnel, de messages d'information dans l'intranet. De plus, un document vidéo Web a été produit et diffusé au personnel : le sous-ministre et la coordonnatrice ministérielle s'y entretiennent sur l'éthique dans la fonction publique et au Ministère.

Le comité ministériel de l'éthique, responsable entre autres des orientations ministérielles en matière d'éthique, s'est réuni à trois occasions. De plus, des avis et des conseils ont été prodigués sur demande durant toute l'année à des gestionnaires et à du personnel du Ministère. Le Ministère est également soutenu en matière d'éthique par un réseau de répondants centraux et de répondants régionaux mis à contribution dans la mise en œuvre de certaines activités ou démarches sectorielles au sein des diverses directions générales, ce qui favorise un meilleur déploiement de la démarche organisationnelle. Le Ministère offre aussi une contribution à l'échelle gouvernementale par sa participation au comité consultatif du réseau gouvernemental des répondants en éthique des ministères et des organismes.

La formation des gestionnaires et du personnel est assurée sur une base continue depuis l'automne 2004. C'est ainsi qu'à la fin du présent exercice financier 92 % des gestionnaires du Ministère et 84 % de son personnel ont participé à des sessions de formation ou de sensibilisation en éthique. Le sujet de l'éthique est aussi traité lors des sessions d'accueil des nouveaux employés. De plus, l'offre de service en matière d'éthique est disponible et promue auprès des gestionnaires dans une formule actualisée.

Enfin, des thématiques variées ont suscité divers travaux et analyses avec la collaboration du comité ministériel et parfois avec celle d'autres intervenants du Ministère. Cela contribue à rendre encore plus présentes les valeurs ministérielles, que ce soit dans les pratiques du personnel ou dans les alignements de certains programmes, ce qui reflète que la culture éthique de haut niveau est bien intégrée au Ministère.

ARTICLE 53.1 DE LA LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

Reddition de comptes pour la période de référence du 1er avril 2007 au 31 mars 2008

Embauche et représentativité

Données globales

L'EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2007-2008

	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Nombre total de personnes embauchées	134	103	245	15

a. [illegible]

b. [illegible]

NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE EN DATE DU 31 MARS 2008

Effectif total (personnes)	5 521

Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

TAUX D'EMBAUCHE DES GROUPES CIBLES EN 2007-2008

Rappel de l'objectif d'embauche
Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires qui sont des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

[illegible]	[illegible]	Embauche [illegible] 2007-2008					
		[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Réguliers	134	17	4	2	10	33	24,6 %
Occasionnels	103	24	2	2	3	31	30,1 %
Étudiants	245	44	48	3	1	96	39,2 %
Stagiaires	15						0,0 %
Total	697	85	54	7	14	160	23,0 %
Taux d'embauche par groupe cible[1]		12,2 %	7,7 %	1,0 %	2,0 %	23,0 %	

a. [illegible]

b. [illegible]

c. [illegible]

d. [illegible]

e. [illegible]

1. [illegible]

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS

Taux d'embauche global, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2005-2006	20,5 %	3,1 %	25,0 %	0,0 %
2006-2007	34,4 %	10,1 %	47,5 %	7,1 %
2007-2008	24,6 %	10,2 %	19,2 %	0,0 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

Rappel des objectifs
Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2 %.

Groupes cibles	2005-2006		2006-2007		2007-2008	
	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	125	2,7 %	[illegible]	2,8 %	195	3,5 %
Autochtones	34	0,6 %	44	0,8 %	49	0,9 %
Anglophones	29	0,5 %	66	1,2 %	68	1,2 %
Personnes handicapées	51	0,9 %	68	1,2 %	87	1,6 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2008

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel ouvrier		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	8	2,3	60	4,2	101	3,5	26	3,2	-	-	195	3,5
Autochtones	1	0,3	12	0,8	33	1,1	3	0,4	-	-	49	0,9
Anglophones	1	0,3	20	1,4	38	2,3	9	1,1	-	-	68	1,2
Personnes handicapées	2	0,6	19	1,3	45	1,5	21	2,6	-	-	87	1,6

Femmes

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2007-2008

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	95	234	172	4	505
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2007-2008	70,9 %	72,2 %	70,2 %	26,7 %	72,5 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2008

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[1]	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers en place	348	1 444	2 911	814	4	5 521
Nombre de femmes en place	192	766	2 115	764	—	3 837
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	55,2 %	53,0 %	72,7 %	93,9 %	0,0 %	69,5 %

1. Inclut les ingénieures et ingénieurs, avocates et avocats, notaires, conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et médecins.

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration à l'emploi et le maintien en emploi

Pour favoriser le respect de la cible de 25 % quant à l'embauche de membres de groupes cibles, c'est-à-dire les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones, de même que les personnes handicapées, les ministères et les organismes devaient obtenir du Centre de services partagés du Québec une autorisation pour chacune des demandes de recrutement. Cette autorisation était accordée en fonction de l'atteinte et du maintien de l'objectif de 25 % parmi tous les recrutements effectués.

Le Ministère dispose, pour sa part, d'un plan d'action en matière d'accès à l'égalité. Ce plan est un moyen de favoriser l'embauche de membres de groupes cibles. Deux mesures particulières de ce plan sont appliquées régulièrement : la recommandation aux gestionnaires, par la Direction des ressources humaines, de candidats appartenant à un groupe visé, pour doter les emplois occasionnels, réguliers et étudiants, et la nécessité pour le gestionnaire d'obtenir une dérogation de son sous-ministre adjoint ou associé pour toute nomination qui ne respecte pas ces priorités.

ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES

Allégement réglementaire

La Commission des partenaires du marché du travail est responsable de l'établissement et de la révision de la réglementation afférente à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (la Loi), à l'exception du règlement relatif au seuil d'assujettissement qui relève du gouvernement.

Afin de respecter l'échéancier de la Politique relative à l'activité réglementaire qui prévoit une révision des règlements sept ans après leur adoption, cinq règlements qui touchent plus directement les entreprises ont été revus par la Commission au cours de l'année 2007-2008. Un règlement a été abrogé, celui sur le Régime d'apprentissage, et quatre nouveaux règlements ont été adoptés et sont entrés en vigueur le 1er janvier 2008. Il s'agit des règlements qui portent sur les dépenses de formation admissibles, les exemptions, les organismes collecteurs (mutuelles de formation) et sur l'agrément des formateurs, des organismes formateurs et des services de formation.

Les nouveaux règlements adoptés par la Commission l'ont été avec la préoccupation d'un allégement administratif de la réglementation existante. C'est au regard du Règlement sur les dépenses de formations admissibles et de celui sur les exemptions que ce souci est le plus manifeste.

Le Règlement sur les dépenses de formation admissibles

Ce règlement décrit la liste des dépenses de formation que peuvent comptabiliser les entreprises assujetties afin de se conformer à la Loi. Il indique les règles de calcul et précise les pièces justificatives à conserver aux fins de vérification. Il a été modifié en vue de recentrer les dépenses de formation vers celles qui concourent le plus directement au développement des compétences de la main-d'œuvre et d'alléger la réglementation.

Le Règlement sur l'exemption applicable aux titulaires d'un certificat de qualité des initiatives de formation

L'objectif de ce règlement est de reconnaître la participation d'un employeur à l'objectif de la Loi, c'est-à-dire au développement des compétences de la main-d'œuvre, autrement que par une comptabilité des dépenses souvent lourde et laborieuse. L'employeur qui fournit un effort significatif en matière de développement de la main-d'œuvre par la mise en œuvre d'un processus continu de formation de ses salariés, en concertation avec ceux-ci et en l'intégrant à sa planification stratégique, est exempté de l'ensemble des charges administratives qui découlent de l'assujettissement à la Loi. Les entreprises titulaires d'un certificat de qualité des initiatives de formation n'ont plus à comptabiliser et à déclarer leurs dépenses de formation au ministère du Revenu ni à produire le *Formulaire à remplir par l'employeur*.

Pour les autres règlements, le lecteur est invité à consulter le site Internet de la Commission à l'adresse www.cpmt.gouv.qc.ca/lois/.

Allégement administratif

Clarification du langage de la documentation

Un bulletin d'information sur les changements apportés à la Loi et aux règlements a été transmis aux 11 700 entreprises assujetties. Les guides d'application de la Loi et des règlements afférents ont été revus, simplifiés et mis en ligne afin de faciliter l'application de la Loi par les employeurs.

Simplification des procédures et des formulaires

Pour contribuer à l'atteinte de l'objectif gouvernemental de réduire de 20 % le coût des formalités administratives imposées aux entreprises pour la période 2005-2010, deux formalités ont été simplifiées.

- La possibilité offerte aux employeurs, pour une troisième année de suite, de remplir une version électronique du *Formulaire à remplir par l'employeur* pour lequel le temps estimé est de 30 minutes en comparaison de 45 minutes pour le formulaire papier. Parmi les 8 585 répondants, plus de 3 200, soit 38 %, ont fait parvenir leur formulaire par voie électronique, soit une hausse de 8 points de pourcentage par rapport à l'année précédente. Les employeurs assujettis à la Loi sont tenus de fournir ce document;
- Quant au *Formulaire de demande d'agrément* administré en vertu du Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation, il a été estimé que le temps consacré par les entreprises à le remplir était passé de 60 à 30 minutes, soit une réduction de 50 %. Pour les demandes initiales d'agrément, la réduction s'explique par la mise en ligne d'un formulaire de demande électronique permettant la saisie des données à l'écran. Pour les demandes de renouvellement de l'agrément, la réduction s'explique par l'envoi d'un formulaire plus simple à remplir, puisqu'il consiste en un résumé de dossier à valider.

Élimination de paliers de décision

Par l'entente signée en décembre 2005 et revue en janvier 2008, le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale a délégué à la Commission des partenaires du marché du travail la gestion de la Loi et du Fonds de développement du marché du travail.

Autres mesures

En outre, la Commission a révisé les programmes du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre pour 2007-2008 afin de les simplifier et d'en alléger l'administration au profit des promoteurs.

Aussi, toute l'information relative aux programmes ainsi que les formulaires destinés aux entreprises peuvent être obtenus sur le site Internet d'Emploi-Québec à l'adresse www.emploiquebec.net.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le suivi des actions entreprises par le Ministère et ses agences pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec est coordonné par la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, de concert avec les unités administratives visées. Dans cette section du rapport, le Ministère témoigne des progrès accomplis au regard des recommandations formulées dans les rapports du Vérificateur général du Québec déposés à l'Assemblée nationale depuis l'année 2001-2002.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2002-2003 – Tome I, chapitre 3 – Gestion de l'amélioration des services aux citoyens – Vérification d'envergure gouvernementale

Au moment de cette vérification, le Vérificateur général du Québec a porté une attention particulière à la coordination des activités, à la qualité des déclarations de services aux citoyennes et aux citoyens, à l'accessibilité des services téléphoniques, à la qualité des renseignements fournis et à la reddition de comptes auprès de plusieurs entités gouvernementales, dont le Ministère.

Le Ministère a tenu compte de toutes les recommandations du Vérificateur général du Québec. Il a donc réalisé toutes les actions jugées pertinentes pour l'ensemble des recommandations.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2003-2004 – Tome II, chapitre 5 – Qualité de l'information sur la performance – Vérification menée auprès du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Le Vérificateur général du Québec a examiné la qualité de l'information sur la performance publiée dans le rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille pour 2003-2004. Il a constaté que ce rapport annuel de gestion était satisfaisant à l'égard de six des neuf critères d'évaluation.

Cette année encore, le Ministère a poursuivi les efforts entrepris depuis 2004-2005 pour répondre aux recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec. Le Ministère dispose désormais de cadres de référence ministériels : un premier qui concerne la rédaction du rapport annuel, un second qui porte sur la fiabilité des données utilisées pour la reddition de comptes publique et un troisième qui détermine le coût de revient.

De plus, le Ministère applique les dispositions contenues dans ces cadres afin de maintenir ou de bonifier, s'il y a lieu, la qualité de l'information sur la performance publiée dans son rapport annuel de gestion. Le Ministère croit donc avoir mené à terme les travaux qu'il juge pertinents pour répondre à la très grande majorité des recommandations du Vérificateur général du Québec dans le cadre de cette vérification.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004-2005 – Tome I, chapitre 4 – Vérification interne au gouvernement du Québec – Vérification d'envergure gouvernementale

Cette vérification portait sur les moyens mis en place par les ministères et les organismes afin que la vérification interne puisse remplir adéquatement son rôle. Elle portait également sur les travaux de validation des rapports annuels de gestion. Au Ministère, la fonction de la vérification interne, assurée par la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, est sous la responsabilité du sous-ministre.

Depuis 2005, des moyens ont été retenus par le Ministère afin de donner suite aux recommandations du Vérificateur général du Québec. Notons, entre autres, l'adoption d'une politique ministérielle en matière de vérification interne, le dépôt au Comité de vérification pour approbation d'une

planification annuelle en début de chaque exercice et un bilan final en fin d'exercice, la révision de la composition du Comité de vérification, qui est actuellement composé de trois membres externes en plus du sous-ministre, et l'amélioration continue des programmes de travail de vérification interne (planification, réalisation et révision).

Le programme d'assurance qualité mis en place en 2002 a franchi en juin 2007 une étape importante par l'accréditation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives selon les normes de l'Institute of Internal Auditors. Cette accréditation permet à la direction d'indiquer dans ses rapports que les travaux ont été effectués « conformément aux normes de la pratique professionnelle de la vérification interne de l'Institut des vérificateurs internes ».

Enfin, la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives poursuit son processus continu d'amélioration pour se conformer aux recommandations formulées lors des travaux d'assurance qualité et d'accréditation ainsi que pour répondre pleinement à celles qu'a émises le Vérificateur général du Québec dans le cadre de ce rapport.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004-2005 – Tome II, chapitre 3 – Prestation de services du gouvernement en ligne – Vérification menée auprès du ministère des Services gouvernementaux et de divers ministères et organismes ayant développé des services en ligne

En 2004, le Vérificateur général du Québec a effectué une vérification auprès de plusieurs ministères et organismes afin de savoir dans quelle mesure la prestation électronique des services du gouvernement en ligne est développée et gérée de façon appropriée. Au Ministère, cette vérification portait plus précisément sur le Service de placement d'Emploi-Québec. Les recommandations adressées au Ministère concernaient la planification stratégique, la planification des services et la gestion des bénéfices. Le Vérificateur général du Québec a également procédé au suivi de la recommandation sur les mesures de relève formulée lors d'une vérification de l'optimisation des ressources effectuée en 2000-2001, laquelle portait sur la prestation électronique des services aux citoyens et aux entreprises.

Au cours de la dernière année, le Ministère a actualisé son plan stratégique et ajouté des indicateurs et des objectifs en matière de prestation électronique de services. Plus précisément, deux objectifs figurent au plan d'action ministériel et concernent directement la prestation électronique de services. Un premier objectif consiste à offrir d'ici au 31 mars 2010 un dossier en ligne aux personnes clientes d'Emploi-Québec. Un deuxième objectif est d'augmenter la proportion des demandes de prestations au Régime québécois d'assurance parentale traitées intégralement par les systèmes informatiques. Ces demandes devraient passer de 37 % à 50 % d'ici au 31 mars 2010.

Afin d'améliorer la gestion de ses investissements, le Ministère a adopté une démarche de planification de sélection et de hiérarchisation de ses investissements en technologies de l'information. Chaque projet est évalué selon des critères précis (nécessité, alignement stratégique, avantages financiers et non financiers, effets et risques). Dans cette foulée, le Ministère poursuivra ses efforts, au cours de la prochaine année, par la mise sur pied d'un bureau de projet relevant de la Direction de la gouverne des technologies de l'information. Cette nouvelle entité sera notamment responsable de l'élaboration et de la mise à jour du portefeuille ministériel de projets.

En matière de relève informatique, le Ministère dispose depuis le 1er avril 2006 d'une solution minimale, avec des essais de relève périodiques prévus, pour les systèmes de la plate-forme intermédiaire qui effectuent des versements. En ce qui concerne le Service de placement d'Emploi-Québec, le Ministère a mis en place une solution transitoire pendant laquelle il poursuivra ses travaux vers une solution de relève permanente. Au cours de la dernière année et en lien avec une solution permanente, le Ministère a établi des liens avec le Centre de services partagés du Québec qui pilotait déjà un projet de relève à une échelle gouvernementale. Cette avenue permettra d'atteindre les objectifs à moindre coût.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2005-2006 – Tome II, chapitre 4 – Main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles : besoin, disponibilité et affectation

Au moment de cette vérification, le Vérificateur général du Québec voulait évaluer si les ministères et organismes possèdent les outils de gestion nécessaires pour déterminer leur besoin de main-d'œuvre à l'égard des ressources informationnelles et la disponibilité de celles-ci, pour cerner la façon la plus économique possible de répartir le travail et pour affecter la main-d'œuvre de manière adéquate. Pour atteindre cet objectif, le Vérificateur général du Québec a sondé, notamment, le portefeuille d'investissements et le plan de main-d'œuvre liés aux ressources informationnelles du Ministère.

Afin de disposer d'un plan de main-d'œuvre lié aux ressources informationnelles, le Ministère s'est donné, en novembre 2006, un modèle de gestion de la main-d'œuvre qui intègre la gestion prévisionnelle.

En novembre 2007, le Ministère a signé une entente de principe avec le Centre de services partagés du Québec. Cette entente prévoit le transfert à ce centre des ressources humaines qui travaillaient dans le domaine des technologies de l'information du Ministère. Cependant, le Ministère conserve la gouverne de ses technologies de l'information, qui sera assurée par un maximum de 20 personnes.

Toutefois, avec le déplacement des ressources informationnelles vers le Centre de services partagés du Québec, les recommandations concernant la gestion prévisionnelle deviennent la responsabilité du Centre de services partagés du Québec. Cette gestion prévisionnelle devra cependant être arrimée au portefeuille ministériel de projets, qui demeure la responsabilité du Ministère.

Le Ministère croit donc avoir réalisé les actions pertinentes de l'ensemble des recommandations du Vérificateur général du Québec.

ACTIONS DU MINISTÈRE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale : un ministère proactif

Tout comme l'an dernier, le Ministère a collaboré aux travaux du Comité interministériel sur le développement durable et à ceux des divers groupes de travail mis en place par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. Le Ministère a aussi exercé un rôle de conseil auprès de ce même ministère au sujet de la Stratégie gouvernementale de développement durable, des mécanismes et moyens de suivi et des bilans de cette stratégie, ainsi que des différents projets de politiques et de règlements en matière de développement durable.

Le Ministère a également poursuivi ses travaux relatifs à son deuxième plan de mise en œuvre en matière de développement durable. Les travaux du groupe de travail ministériel ont notamment permis d'approfondir :

- la mise en place de plusieurs actions devant s'insérer progressivement dans une politique ministérielle de gestion environnementale. Les mesures mentionnées dans la section « Réduire son empreinte écologique » en sont un bel exemple;
- la mise en œuvre de diverses actions d'information et de sensibilisation s'inscrivant dans un plan de communication destiné à informer le personnel du Ministère des mesures à caractère environnemental adoptées;
- la réflexion sur la démarche dont l'objectif est de recenser des bonnes pratiques d'ici et d'ailleurs en matière de développement durable, d'une part, et de responsabilité sociale des entreprises, d'autre part, afin, éventuellement, de les diffuser;
- la réalisation de travaux en vue d'introduire le développement durable dans le processus de planification stratégique et dans les indicateurs du Ministère afin de faciliter leur arrimage avec les futurs indicateurs de développement durable;
- l'évaluation de la possibilité d'introduire des éléments de coûts découlant du développement durable dans le suivi du coût de revient de certains produits et services du Ministère;
- la réflexion en vue d'introduire le développement durable dans les travaux de recherche et d'étude et, progressivement, dans ceux d'évaluation.

De même, le groupe de travail ministériel sur le développement durable a entrepris ses travaux en vue d'élaborer le plan d'action du Ministère en matière de développement durable, lequel est exigé dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

Réduire son empreinte écologique

Le Ministère a également poursuivi la mise en œuvre de mesures favorisant la consommation responsable de ressources matérielles ou leur recyclage. Ainsi, le Ministère a déployé des efforts en vue :

- de récupérer le papier (181,5 tonnes métriques, comparativement à 142 tonnes métriques en 2006-2007) dans les édifices de la région de Québec;
- d'implanter le programme Visez juste! pour la récupération multimatière. Ainsi, un total de 0,81 tonne de matières diverses a été récupéré à l'édifice du 425, rue Saint-Amable, à Québec;
- de poursuivre la distribution de tasses en porcelaine au personnel des unités centrales de Québec et de Montréal pour réduire la consommation de verres en styromousse. Le Ministère a également invité les clubs sociaux du personnel à recourir à des verres de carton dans les salles de café;
- de récupérer et de recycler les téléphones cellulaires, les téléavertisseurs, les assistants numériques personnels et leurs accessoires à l'échelle provinciale. Ces appareils sont retournés aux différents fournisseurs, dont Bell Canada qui les recycle pour les offrir ensuite aux femmes en maisons d'hébergement;
- de récupérer et de recycler les cartouches d'impression. Ces cartouches sont remises à la Fondation MIRA ou au fabricant, lesquels en assurent la récupération;
- de recycler des pièces d'équipement informatique (11 528 contre 10 590 en 2006-2007), qui ont été expédiées au ministère des Services gouvernementaux. Cette hausse de pièces d'équipement recyclées est principalement attribuable au projet Désuétude en cours, qui vise à remplacer les appareils informatiques obsolètes par des appareils plus performants;
- de poursuivre la modification d'une centaine de refroidisseurs d'eau, pour les unités centrales du Ministère ainsi que pour les directions régionales et les centres locaux d'emploi;
- de favoriser l'édition écologique des publications produites par la Direction des communications. L'édition en ligne de documents organisationnels est considérée au moment d'établir la quantité requise pour l'impression. De plus, l'utilisation de papier contenant de 30 % à 100 % de fibres recyclées après consommation est devenue pratique courante, notamment pour les dépliants sur les programmes du Ministère.

Par ailleurs, le Ministère, de concert avec les autres ministères, réfléchit actuellement à la mise en place d'un programme visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre occasionnées par les déplacements du personnel pour se rendre au travail. Il réfléchit aussi à l'élaboration d'indicateurs mesurant la quantité d'énergie utilisée au cours d'une année. Cette réflexion s'inscrit dans le cadre du Plan d'action 2006-2012 sur les changements climatiques.

POUR QUE L'ÉGALITÉ DE DROIT DEVIENNE UNE ÉGALITÉ DE FAIT

Le plan d'action qui découle de la politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes, intitulée *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*, prévoit une responsabilité du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à l'égard de la réalisation de cinq actions :

- Actualiser la Stratégie d'intervention relative à la main-d'œuvre féminine.

  En 2007-2008, le bilan de la Stratégie a été complété et soumis pour approbation. L'actualisation de la Stratégie sera amorcée au printemps de l'année 2008.

- Actualiser la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue et élaborer un nouveau plan quinquennal en tenant compte de la situation particulière des femmes.

  Les travaux en vue de l'actualisation de la Politique et de l'élaboration du plan d'action 2008-2013 sont toujours en cours.

- Offrir aux femmes vulnérables un accompagnement plus soutenu afin d'améliorer leur condition économique sur l'ensemble du territoire du Québec.

  À cette fin, le Ministère a accordé une aide financière de 1,2 million de dollars à 15 organismes spécialisés dans le développement de la main-d'œuvre féminine. Cette aide est versée par le Fonds québécois d'initiatives sociales depuis 2007-2008 et elle le sera jusqu'en 2009-2010. De plus, le Ministère a engagé des fonds à hauteur de 113 400 $ en 2007-2008 pour soutenir la participation de 65 femmes au programme d'aide et d'accompagnement social Devenir.

- Faire croître l'embauche des femmes et favoriser leur maintien en emploi dans les secteurs d'avenir et dans les métiers non traditionnels.

  Quatre projets ont reçu l'approbation du Ministère en 2007-2008.

- Évaluer la possibilité d'offrir des services aux femmes vivant dans les habitations à loyer modique afin de faciliter l'intégration sociale et économique de ces personnes.

  Au cours de l'exercice 2007-2008, six offices municipaux d'habitation ont déposé, auprès du comité formé du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de la Société d'habitation du Québec, des projets alliant employabilité et logement social qui seraient expérimentés sur neuf territoires du Québec, dans six régions différentes. Pour ces projets, une demande de financement sera adressée au gouvernement fédéral, au cours de l'année 2008, dans le cadre du programme Initiative d'innovation pancanadienne.

ANNEXES

ANNEXE 1

ÉNONCÉ DES MOYENS MIS EN PLACE POUR RÉDUIRE LES RISQUES

Le Ministère gère ses risques de manière à prévenir des événements ou des circonstances susceptibles d'avoir des conséquences défavorables sur la réalisation de sa mission et sur l'atteinte de ses objectifs, tout en saisissant toute occasion significative. Plusieurs instruments de gestion concourent à la détermination des risques et à la mise en place de mécanismes limitant ou éliminant leurs effets.

Ouverture sur l'environnement, la clientèle et les partenaires

Le Ministère :

- assure la continuité des travaux d'analyse des risques rattachés tant à la gouvernance de l'organisation qu'à la gestion des opérations et des ressources, y compris les risques provenant de son environnement;
- entretient des relations étroites avec les différents partenaires à vocation sociale et économique, notamment pour élaborer et mettre en application des politiques et des mesures gouvernementales dans les domaines de la main-d'œuvre, de l'emploi et de la solidarité sociale ainsi que pour orienter ses décisions relatives à la mise en œuvre et à la gestion de ses mesures et programmes;
- exerce une surveillance continue des préoccupations exprimées par sa clientèle et ses partenaires, spécialement par l'entremise du Bureau des renseignements et plaintes;
- effectue également des enquêtes sur les besoins et la satisfaction de sa clientèle;
- par l'intermédiaire de diverses publications, du site Internet, de ses centres de communication avec la clientèle, du Bureau des renseignements et plaintes et de la Direction de la révision et des recours administratifs, informe les citoyennes et les citoyens sur la gamme des services offerts ainsi que sur leurs droits et leurs recours;
- met en place un comité d'orientation ministériel et une structure de gestion de projet orientée vers la modernisation des technologies de l'information et des communications afin de favoriser la qualité des communications avec les citoyennes et les citoyens.

Détermination et diffusion des orientations poursuivies

Le Ministère :

- détermine et définit, à l'aide d'un processus de planification stratégique et de plans d'action, ses orientations et ses axes d'intervention de manière à établir les objectifs et les priorités d'action sur une base pluriannuelle;
- diffuse auprès des gestionnaires l'information portant sur son plan stratégique par l'entremise de rencontres et transmet cette information à l'ensemble de son personnel par la diffusion sur le site intranet;
- affirme ses engagements par l'affichage de sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens dans tous ses points de service.

Structure de l'organisation

Le Ministère :

- s'assure des services de la Direction générale des politiques et de l'analyse stratégique, dont le mandat est d'élaborer et de mettre en œuvre des politiques en matière de solidarité sociale, d'emploi, de marché du travail et de développement de la main-d'œuvre ainsi qu'en matière d'assurance parentale. Cette direction est également responsable des activités de recherche, d'évaluation des politiques et des programmes, de même que de la publication des statistiques officielles;
- consolide la position de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, dont le rôle consiste entre autres à :
  - conseiller les autorités et les gestionnaires sur la saine gestion, la gouvernance et l'évaluation des risques et des contrôles,
  - fournir des services d'enquête sur les employées et les employés dont le comportement peut être potentiellement répréhensible;
- assure des services-conseils à l'ensemble de ses unités par la Direction des ressources humaines;
- assure des services-conseils à l'ensemble de ses unités par la Direction générale des services à la gestion en matière de ressources budgétaires, financières, matérielles et informationnelles;
- effectue la perception des sommes qui lui sont dues par l'entremise du Centre de recouvrement;
- répond aux attentes gouvernementales en matière de modernisation de l'État, notamment avec une agence offrant des services intégrés d'emploi et de solidarité sociale. Le Ministère assure désormais un continuum de services orienté vers l'emploi, avec la consolidation ou l'amélioration des services d'aide financière, des services d'emploi aux personnes et des services aux entreprises, de même que le développement de services de solidarité sociale. Sur le plan de l'organisation, le Ministère a mis en place une gestion unifiée, qui fonctionne selon un mode décentralisé et s'appuie sur une association avec les partenaires du marché du travail, les ressources externes en développement de l'employabilité, les organismes communautaires et les autres ministères ou organismes publics;
- élabore des projets pilotes afin de favoriser l'optimisation des ressources affectées aux services à la clientèle et d'offrir la possibilité d'instaurer une plus grande cohérence dans l'utilisation des budgets, dans la détermination des cibles de résultats, dans la gestion du changement, entre autres par l'envoi de messages transmis régulièrement par les autorités ministérielles au personnel, par la formation du personnel et par le dépôt d'un plan d'organisation administrative de la nouvelle agence.

Contrôle des actions

Le Ministère :

- s'est doté d'une structure de coordination régionale en sécurité civile pour assurer la concertation gouvernementale en matière d'aide aux personnes lors d'un sinistre. Un programme d'aide financière en situation d'urgence a été élaboré. Le Bureau de coordination en sécurité civile a achevé la coordination des plans de continuité de services à la clientèle en cas de pandémie. Enfin, le Bureau a réalisé, avec le concours des unités administratives du Ministère, un exercice du schéma d'alerte en cas de sinistre;
- poursuit l'application de son plan d'action 2006-2009 en matière d'éthique et rend disponibles, à l'interne, deux documents intitulés *Agir avec intégrité* et *La transparence et l'éthique en matière de lobbyisme*. Le Ministère continue ainsi à mettre en place divers moyens afin de faire preuve d'éthique dans ses agissements et ses décisions, tout en favorisant la compréhension en matière d'activités de lobbyisme;
- se sert du Rapport d'utilisation des subventions pour fixer les balises minimales à respecter afin de s'assurer, d'une part, que les subventions accordées sont employées aux fins auxquelles elles étaient destinées et, d'autre part, qu'elles sont conformes à la réglementation applicable;

- applique un plan d'amélioration de la sécurité de l'information incluant l'information numérique. En 2007-2008, les principales actions visées étaient l'analyse de risque de sécurité de cinq systèmes d'information stratégiques du Ministère, l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre de gestion pour l'utilisation de la vidéosurveillance et l'implantation d'un processus de révision des cartes et des niveaux d'accès physique aux locaux;
- conserve à Emploi-Québec des directions de contrôle chargées d'élaborer et d'administrer des programmes de surveillance basés sur l'analyse des risques et qui permettent d'assurer la conformité dans l'application des lois et des règlements par le personnel intervenant directement auprès de la clientèle;
- utilise les services du Comité de vérification pour, notamment, apprécier les suites qui sont données aux mandats de vérification interne et externe, assurer la crédibilité et la qualité des travaux de vérification, contribuer à renforcer le système de contrôle interne dans le Ministère, aider la haute direction à s'acquitter de ses responsabilités en matière de vérification interne. L'indépendance du comité est renforcée par l'intégration en 2007-2008 de deux membres externes, ce qui porte à trois le nombre des membres provenant de l'extérieur du Ministère au sein de ce comité;
- a adopté une politique ministérielle en matière de vérification interne afin d'établir les responsabilités des divers acteurs en matière de contrôle interne, de même qu'une politique relative à la vérification de sécurité avant nomination pour des emplois considérés comme étant à risque dans différents secteurs du Ministère;
- s'appuie sur le Cadre de référence sur les contrôles à incidences financière et contractuelle pour déterminer et évaluer les contrôles appropriés afin d'assurer la fiabilité des données financières. En 2007-2008, un rappel a été fait à tous les gestionnaires du Ministère concernant les règles à respecter dans le cadre d'octroi des contrats d'approvisionnement et de service;
- augmente la fiabilité du processus d'émission des versements du Ministère par l'implantation d'un système qualité répondant à la norme ISO 9001: 2000;
- assure des services-conseils à l'ensemble de ses unités en matière d'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels par l'entremise de l'équipe de la responsable ministérielle et des réseaux de répondants présents dans chacune des unités;
- a élaboré un cadre de référence sur le coût de revient afin de mieux établir le lien entre ses ressources et ses résultats et d'améliorer la qualité de l'information à l'égard de sa performance;
- s'appuie sur un cadre de référence ministériel pour la rédaction des rapports annuels de gestion et sur un cadre de référence ministériel sur la fiabilité des données utilisées pour la reddition de comptes publique;
- effectue le suivi des principaux projets en cours et gère les principaux risques qui y sont associés;
- a adopté en juin 2007 une politique d'assurance qualité pour les opérations du Centre de recouvrement comportant trois volets : conformité, efficacité et efficience;
- a intégré le Régime québécois d'assurance parentale au système « Compte-client », ce qui améliore la fiabilité et l'efficience du recouvrement.

Évaluation des résultats et ajustements au besoin

Le Ministère :

- a élaboré un tableau de bord de la gouvernance pour mettre en évidence les résultats atteints par l'organisation en relation avec ses objectifs stratégiques, ses services à la clientèle, ses ressources et ses projets majeurs et pour en assurer le suivi mensuel;
- instaure et maintient, tout au long de l'année financière, un ensemble de contrôles d'autorisation, d'exécution et d'évaluation donnant lieu, au besoin, à des correctifs opérationnels;
- effectue la validation de la section « Résultats » des rapports annuels de gestion du Ministère et des agences Emploi-Québec et Centre de recouvrement;
- accepte que le Bureau de normalisation du Québec effectue un audit de maintien annuel pour garder à jour le système qualité ISO Versement. De plus, il s'assure que des actions correctives et préventives pourront réduire l'effet des actions non conformes;
- s'assure des services de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, qui a notamment pour mandat d'évaluer les interventions du Ministère et de faire le suivi de la clientèle.

ANNEXE 2
LOIS ADMINISTRÉES

Liste des lois ou parties de lois dont l'application relève du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale au 31 mars 2008. (Le ministre est également chargé de l'application de la réglementation découlant de ces lois.)

- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1)
- Loi sur l'assurance parentale (L.R.Q., c. A-29.011)
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-7.1)
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. F-5)
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R.Q., c. L-7)
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001)
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30)[1]
- Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1)[2]
- Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris (L.R.Q., c. O-2.1)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (L.R.Q., c. R-9)
- Loi sur les régimes complémentaires de retraite (L.R.Q., c. R-15.1)
- Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (L.R.Q., c. V-6.1)[3]

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
Emploi-Québec

2007 2008

Emploi-Québec

MESSAGE

DE LA SOUS-MINISTRE ASSOCIÉE ET SECRÉTAIRE GÉNÉRALE DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Monsieur Sam Hamad
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur François Turenne
Sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Ministre,
Monsieur le Sous-Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec qui célébrait, en 2007-2008, son 10e anniversaire. Ce rapport rend compte à la fois des résultats des services publics d'emploi et de ceux des services de solidarité sociale. Ces résultats sont le fruit d'une approche partenariale réussie, notamment avec la Commission des partenaires du marché du travail, dont la responsabilité porte essentiellement sur les résultats des services publics d'emploi.

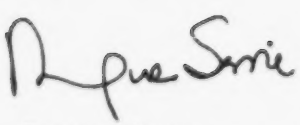
Le contexte du marché du travail a continué d'être favorable à l'insertion professionnelle. Les efforts déployés en matière de lutte contre la pauvreté, conjugués à cette conjoncture, ont permis que se poursuive la baisse du nombre de prestataires d'une aide financière de dernier recours. Nous sommes fiers d'avoir atteint la grande majorité des cibles que nous nous étions fixées en début d'exercice.

Toutefois, les personnes disponibles au travail sont encore nombreuses à avoir de la difficulté à s'insérer dans un emploi. À cet égard, Emploi-Québec et ses partenaires sont heureux d'avoir été associés, en mars 2008, à l'annonce gouvernementale du Pacte pour l'emploi. Ce projet mobilisateur invite les différents acteurs du marché du travail à intervenir au cours des prochaines années pour favoriser la pleine participation de la population active au développement économique et social du Québec ainsi que l'amélioration de la productivité des entreprises.

D'importants travaux de modernisation nous permettront de maintenir la qualité des services que nous offrons aux individus et aux entreprises, tant en matière d'emploi que de solidarité sociale. Par ailleurs, je me réjouis que nous ayons négocié le parachèvement de l'entente entre le Ministère et la Ville de Montréal, ce qui favorisera l'instauration de l'unicité de gestion sur le territoire de la métropole.

Je tiens à témoigner ma reconnaissance à l'ensemble du personnel pour son travail et pour le dévouement dont il a fait preuve encore cette année. Je veux également remercier les partenaires du marché du travail pour leur engagement et pour leur contribution aux résultats que nous avons obtenus.

La sous-ministre associée,



Dominique Savoie
Québec, octobre 2008

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la sous-ministre associée 123

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives 125

Emploi-Québec 127

Mission, clientèle, mesures et services 127

Une approche partenariale 128

Des ressources au service des individus et des entreprises 132

Le marché du travail au Québec en 2007 135

Résultats 139

Sommaire des résultats du plan d'action annuel 139

Résultats détaillés* 142

ORIENTATION
Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois 142

ORIENTATION
Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment démographiques et commerciaux 156

ORIENTATION
Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale 160

ORIENTATION
Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens, notamment en consolidant la nouvelle agence 162

ANNEXES

Annexe 1 : Membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2008 169

Annexe 2 : Principaux résultats en 2007-2008 selon la région 171

Annexe 3 : Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 173

DÉCLARATION
DE LA SOUS-MINISTRE ASSOCIÉE

Le contenu du présent rapport est placé sous la responsabilité de la sous-ministre associée d'Emploi-Québec. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information ainsi que des données qui y sont présentées à des fins de reddition de comptes, en relation avec les attentes de résultats inscrites dans le plan d'action annuel d'Emploi-Québec pour 2007-2008.

Tout au long de l'exercice financier, Emploi-Québec a maintenu des contrôles et des moyens pour gérer les risques, de façon à favoriser l'atteinte de ses objectifs. Les moyens mis en place sont notamment :

- des directives et des activités de formation à l'intention du personnel effectuant des saisies ou du traitement de données;
- des activités de contrôle et de conformité aux divers échelons de l'organisation;
- un site intranet rendant accessible une information de gestion de nature opérationnelle et financière mise à jour régulièrement;
- un outil de planification budgétaire et opérationnelle destiné aux différents acteurs;
- la production mensuelle d'un tableau de bord des résultats incluant une analyse et des projections;
- des études évaluatives sur les effets des interventions;
- un système de reddition de comptes interne.

Ce rapport annuel de gestion décrit fidèlement la mission, les services et la clientèle d'Emploi-Québec. Il couvre les principales activités de cette dernière et présente les résultats les plus pertinents de ses interventions pour l'exercice 2007-2008. Je suis satisfaite des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport.

Je déclare donc que l'information et les résultats qu'il contient ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.

La sous-ministre associée,

Dominique Savoie
Québec, octobre 2008

RAPPORT DE VALIDATION
DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Madame Dominique Savoie
Sous-ministre associée d'Emploi-Québec
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame la Sous-Ministre associée,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la section « Résultats » du Rapport annuel de gestion 2007-2008 d'Emploi-Québec, au regard des cibles de résultats annoncées dans son plan d'action annuel 2007-2008.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de ces renseignements dans le présent rapport incombe à la direction d'Emploi-Québec. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des renseignements en nous basant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué en tenant compte des normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à obtenir des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à susciter des discussions au sujet de l'information fournie par Emploi-Québec. Nous nous sommes également assurés de la cohérence entre la section « Résultats » du Ministère et celle d'Emploi-Québec. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée dans le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec 2007-2008.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans la section « Résultats » du Rapport annuel de gestion 2007-2008 d'Emploi-Québec ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents. De plus, nous n'avons relevé aucune incohérence entre l'information présentée par Emploi-Québec et celle du Ministère.

La directrice de la vérification interne et des enquêtes administratives,

Annie Tremblay, CGA, Adm. A., MAP
Québec, octobre 2008

EMPLOI-QUÉBEC

Emploi-Québec est une agence au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle se situe parmi les plus importantes agences du gouvernement par son effectif et par son budget. Par son action, Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs du gouvernement du Québec qui favorisent l'émergence d'une économie compétitive et d'une société solidaire.

Mission, clientèle, mesures et services

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social. Elle gère de façon unifiée les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale.

Emploi-Québec reconnaît que le travail est le premier moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail. Elle estime que la participation au marché du travail du plus grand nombre de ces personnes s'avère essentielle pour permettre au Québec de relever avec succès le défi que posent la faible croissance et le vieillissement de la population, tant du point de vue du niveau de vie de sa population qu'au regard de l'équilibre du marché du travail et du maintien de la capacité qu'a le gouvernement de financer ses programmes sociaux et d'aider les personnes les plus démunies[1].

Les services publics d'emploi

En plus des services universels d'information sur le marché du travail, d'accueil et d'évaluation de l'employabilité et de placement qu'elle fournit à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec offre des services d'emploi spécialisés aux entreprises éprouvant des difficultés de main-d'œuvre ainsi qu'aux personnes pouvant entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi.

Elle fournit de l'information aux employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et contribue aux activités que réalise la Commission des partenaires du marché du travail en ce qui a trait à l'agrément des formatrices et des formateurs, à la certification de l'admissibilité des activités, à l'administration du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et des programmes de subventions qui en découlent. Emploi-Québec considère que la qualification de la main-d'œuvre constitue un pilier essentiel à l'amélioration de la productivité des travailleuses et des travailleurs et, donc, qu'elle contribue à rendre les entreprises plus compétitives dans un contexte de changements technologiques accélérés et de mondialisation de l'économie.

Les services de solidarité sociale

Les services offerts par Emploi-Québec en matière de solidarité sociale comportent deux volets : l'attribution d'une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins, de même que l'aide et l'accompagnement des adultes prestataires d'une aide financière de dernier recours qui ne sont pas prêts à entreprendre immédiatement une démarche d'emploi.

1. Le 1er janvier 2007, la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale a été remplacée par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles. Cette loi institue le Programme d'aide sociale et le Programme de solidarité sociale, qui ont remplacé le Programme d'assistance-emploi. Par conséquent, certains libellés des indicateurs apparaissant au plan d'action 2007-2008-07 ont, depuis, été modifiés dans le présent rapport afin de mieux refléter dans le contexte de la nouvelle loi sans que cela ait d'effet sur le mode de dénombrement.

L'aide financière met l'accent sur la diligence et l'équité. Outre les activités liées à l'admission au régime (l'attribution initiale) et à la gestion proprement dite des dossiers de la clientèle, l'aide financière englobe un ensemble d'activités visant à faire en sorte que les sommes soient versées aux personnes qui y ont droit et qu'elles soient établies au bon montant, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

L'aide et l'accompagnement regroupent différentes interventions adaptées aux réalités des personnes et à la dynamique des collectivités. Ils englobent la référence des personnes prestataires vers les services publics d'emploi et les organismes institutionnels et communautaires capables de les soutenir adéquatement dans leur démarche vers l'autonomie et l'insertion socioprofessionnelle.

Une approche partenariale

La concertation

Dans l'accomplissement de son mandat relatif aux services publics d'emploi, Emploi-Québec peut compter sur le soutien d'un réseau de partenaires du marché du travail composé de diverses entités de concertation aux échelons national, régional et local. S'ajoute à ce partenariat établi sur une base territoriale une concertation par secteur d'activité et selon certaines clientèles particulières. Les partenaires représentent la main-d'œuvre, les entreprises, les organismes communautaires actifs dans le milieu de l'emploi, les milieux de l'enseignement et les ministères concernés.

À l'échelon national, la Commission des partenaires du marché du travail[2] définit avec le ministre les orientations d'Emploi-Québec, en plus de lui recommander le plan d'action annuel et de lui proposer des ajustements aux mesures et services. La Commission assure le suivi du plan d'action, le suivi budgétaire ainsi que le suivi et l'évaluation des résultats. Elle exerce des responsabilités en matière de réglementation et d'affectation des ressources dans le cadre de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, de même qu'au regard de l'atteinte des objectifs de cette loi, soit l'amélioration de la qualification et des compétences de la main-d'œuvre.

En vertu de l'entente conclue avec le ministre, la Commission assure la gestion des activités relatives à ses responsabilités liées à l'intervention sectorielle, au Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, à la gestion de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. La présidente de la Commission des partenaires du marché du travail représente le Québec au Forum canadien sur l'apprentissage. Enfin, la Commission dispose d'un pouvoir d'initiative en ce qui a trait à l'emploi et à la main-d'œuvre.

Voici quelques exemples d'actions menées par la Commission en 2007-2008. La Commission :

- a poursuivi la mise en œuvre du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, notamment en soutenant davantage les efforts des comités sectoriels de main-d'œuvre dans l'élaboration de nouvelles normes professionnelles et en établissant les paramètres relatifs à la reconnaissance des compétences;
- a procédé à la mise en œuvre de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, adoptée en juin 2007. Elle a ainsi :
  - procédé à l'implantation de la Loi, dont l'objectif est d'améliorer la qualification et les compétences de la main-d'œuvre;
  - procédé à la révision de quatre règlements, entrés en vigueur en janvier 2008, avec l'objectif d'alléger la charge administrative pour les entreprises et de recentrer la réglementation sur le développement des compétences et la qualification;

2. Voir la liste des membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2008 à l'annexe 5, page 200.

- a participé au comité, formé du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, chargé d'examiner les moyens à mettre en œuvre pour accroître les efforts consentis en matière de formation de base, d'alphabétisation et de francisation en milieu de travail;
- a mis à jour quatre programmes de subventions pour soutenir le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre dans le cadre de l'affectation du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Par un cinquième programme, elle a soutenu des projets de recherche afin de se documenter sur différents aspects du caractère qualifiant de la formation en vue de clarifier ce concept et de favoriser l'amélioration de la qualification de la main-d'œuvre;
- a poursuivi les discussions avec le ministère des Ressources humaines et du Développement social du Canada afin de mettre en œuvre des projets dans le cadre de l'Initiative en matière de compétences en milieu de travail. Ces projets, qui ont débuté à l'été et à l'automne 2007, permettront d'expérimenter de nouvelles approches relatives au développement et à la reconnaissance des compétences en milieu de travail ainsi qu'en matière d'apprentissage;
- a poursuivi ses efforts en vue de favoriser l'adéquation entre les besoins de main-d'œuvre et l'offre de formation en établissement;
- a contribué à la consultation sur le programme des travailleurs temporaires menée par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles;
- a procédé à la révision de la politique d'intervention sectorielle qui avait été élaborée en 1995 par la Société québécoise de développement de la main-d'œuvre;
- a contribué à l'élaboration de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées;
- a participé au suivi des effets de la mise en œuvre de la convergence des services publics d'emploi et des services de solidarité sociale d'Emploi-Québec, en portant une attention particulière aux services aux entreprises.

À l'échelon régional, les 17 régions administratives sont dotées d'un conseil composé du même type de représentantes et de représentants que ceux de la Commission des partenaires du marché du travail[1]. Les conseils régionaux des partenaires du marché du travail ont le mandat de définir la problématique du marché du travail de leur région et d'adapter les interventions d'Emploi-Québec en conséquence. De plus, dans le cadre des orientations nationales, ils déterminent les cibles de résultats, font la répartition des ressources et définissent les stratégies et les objectifs d'intervention des plans d'action régionaux pour le volet « services publics d'emploi ». Les conseils régionaux des partenaires du marché du travail ont également un mandat de concertation avec différentes organisations de développement de la main-d'œuvre et de développement économique.

À l'échelon local, la concertation s'effectue entre les centres locaux d'emploi, qui relèvent d'Emploi-Québec, et les centres locaux de développement, qui relèvent du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation. Un protocole précise l'arrimage entre ces organismes au regard notamment des priorités d'action ainsi que de leur suivi. Le soutien au démarrage d'entreprise fait entre autres l'objet d'une entente selon laquelle les centres locaux de développement sont responsables de la gestion de la mesure Soutien au travail autonome d'Emploi-Québec.

1. Voir la liste à l'adresse [illegible]

Sur une base sectorielle, la concertation des partenaires privés et publics engagés dans le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi se fait à partir de la mise en œuvre de la politique d'intervention sectorielle. Cette politique établit les principes de la concertation de quelque 400 partenaires patronaux, syndicaux et publics engagés dans le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi sur le plan sectoriel. Actuellement, cette politique encadre les travaux de 30 comités sectoriels de main-d'œuvre[4]. Ces comités sont chargés de circonscrire les problèmes et les stratégies de développement de la main-d'œuvre de leur secteur respectif et de créer des conditions propices au développement des entreprises et de la main-d'œuvre.

Au regard de la clientèle, la concertation est fondée sur l'action de deux comités d'intégration et de maintien en emploi, l'un pour les personnes handicapées et l'autre pour les personnes immigrantes. Quatre comités consultatifs agissent par ailleurs auprès des personnes judiciarisées, des femmes, des jeunes ainsi que des travailleuses et travailleurs de 45 ans et plus. Ces comités sont chargés de promouvoir et d'appuyer le développement du groupe cible qu'ils représentent en ce qui concerne son intégration ou sa réintégration à l'emploi ou, encore, son maintien en emploi, en émettant des recommandations et des avis relatifs aux stratégies d'intervention à privilégier.

La concertation avec les autres ministères et organismes publics

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en concertation avec Emploi-Québec, s'allie aux divers partenaires gouvernementaux concernés par le développement de l'emploi et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale pour consolider l'efficacité de son action.

Ces partenaires sont le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, le ministère du Travail, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, le ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que Revenu Québec.

Des organismes publics, tels que Services Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, le Conseil de la famille et de l'enfance, l'Office franco-québécois pour la jeunesse, l'Office Québec-Amériques pour la jeunesse et l'Office des personnes handicapées du Québec[5] sont aussi des partenaires.

Emploi-Québec assure les liens avec le gouvernement canadien en ce qui concerne la gestion des fonds transférés au Québec en vertu de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. Cette entente porte sur les mesures actives d'emploi et sur certaines fonctions du Service national de placement. Des mécanismes d'échange et de référence sont en place pour assurer le bon fonctionnement ainsi que la continuité des services.

En ce qui a trait à la clientèle handicapée, Emploi-Québec la soutient par certains programmes auxquels le Canada contribue financièrement par l'entremise de l'entente Canada-Québec visant la participation des personnes handicapées au marché du travail. Des projets auprès des travailleuses et des travailleurs âgés sont financés conjointement avec le Canada dans le cadre du programme d'emploi fédéral-provincial, l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés.

4. Voir la liste à l'adresse [illegible]
5. Dans le cadre du transfert du Programme de subventions aux entreprises adaptées.

Les organisations communautaires œuvrant en employabilité : des partenaires à part entière

L'agence met à contribution, par son offre de service et en complémentarité avec ses interventions, quelque 500 ressources spécialisées en employabilité, ressources dont la majorité sont des organismes communautaires à but non lucratif. On trouve plus précisément parmi ces derniers les carrefours jeunesse-emploi, les centres de recherche d'emploi, les entreprises d'entraînement, les entreprises d'insertion, les organismes de développement de l'employabilité, les services spécialisés de main-d'œuvre ainsi que les organismes s'adressant aux personnes handicapées.

L'apport significatif de ces organismes permet d'assurer l'insertion professionnelle de milliers de personnes qui sont en situation de chômage. Il permet également de soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail, contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs poursuivis par Emploi-Québec.

Emploi-Québec et les regroupements d'organisations communautaires en employabilité entretiennent un partenariat étroit afin d'apporter des réponses adaptées aux besoins qui évoluent avec les changements du marché du travail. Ce partenariat s'exerce principalement dans le cadre du forum national et des forums régionaux, de même qu'au sein des comités mixtes de travail.

Le Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organisations communautaires œuvrant en employabilité[8] confirme l'importance de ce partenariat et la complémentarité entre les services communautaires et les services publics d'emploi.

8. Ce protocole est accessible à l'adresse www.emploiquebec.net/francais/entreprise/communautaire.asp

Des ressources au service des individus et des entreprises

Les ressources humaines

Emploi-Québec, avec ses services publics d'emploi et ses services de solidarité sociale, a utilisé un effectif total de 4 388 équivalents temps complet (ETC) (4 484 en 2006-2007). La baisse s'explique par le non-remplacement des départs à la retraite ainsi que par les efforts consentis pour respecter les budgets disponibles.

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégories	2007-2008	2006-2007
Agents d'aide à l'emploi, chefs d'équipe, techniciens	2 595	2 623
Personnel de soutien et préposés à la réception	809	847
Professionnels	742	757
Gestionnaires	242	257
Total	**4 388**	**4 484**

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA RÉGION

Régions	2007-2008	2006-2007
Abitibi-Témiscamingue	129	132
Bas-Saint-Laurent	167	181
Capitale-Nationale	327	344
Centre-du-Québec[a]	149	149
Chaudière-Appalaches	195	202
Côte-Nord	92	97
Estrie	192	200
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	134	139
Île-de-Montréal[b]	597	564
Lanaudière	220	225
Laurentides	244	254
Laval	142	156
Mauricie[c]	261	256
Montérégie	564	598
Nord-du-Québec	35	36
Outaouais	190	198
Saguenay–Lac-Saint-Jean	205	206
Centre de communication avec la clientèle[d]	157	151
Total partiel	**4 000**	**4 088**
Unités centrales et autres	388	396
Total général	**4 388**	**4 484**

a. L'effectif utilisé inclut les 7 ETC (0 en 2006-2007) du Centre administratif de la qualification professionnelle.

b. L'effectif utilisé exclut 619 ETC (723 en 2006-2007) prêtés par la Ville de Montréal.

c. L'effectif utilisé inclut les 29 ETC (29 en 2006-2007) du Centre d'assistance au placement.

d. Depuis 2007-2008, les ETC associés au Centre de communication avec la clientèle sont comptabilisés distinctement de ceux des autres services.

Formation du personnel

Les activités de formation du personnel en 2007-2008 visaient l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la clientèle. Au total, 17 210 jours-personnes ont été consacrés à la formation du personnel, ce qui représente une moyenne de 3,6 jours par employé.

Les professionnelles et professionnels ont bénéficié de formations notamment axées sur l'information sur le marché du travail (IMT) en ligne et la gestion de projets. Les agentes et agents d'aide et les chefs d'équipe ont pour leur part bénéficié de formations sur le Programme alternative jeunesse, sur la consolidation des acquis en matière d'intervention de conformité, sur le Système interactif de repérage et d'analyse des dossiers ainsi que sur l'entraînement à la tâche. Le personnel de soutien a reçu des formations principalement sur l'entraînement à la tâche et sur la prestation de services, sur l'utilisation du système Mission Qualification professionnelle, sur l'IMT en ligne et sur la santé mentale.

Quant aux gestionnaires, les formations qu'ils ont reçues sont majoritairement inscrites dans le cadre de leur participation en tant que nouveaux membres du comité de santé et de sécurité au travail et nouveaux participants au programme de formation à la gestion publique. Elles ont aussi traité de l'encadrement des interventions du personnel des services aux entreprises et de divers sujets dans le cadre des groupes de codéveloppement.

NOMBRE DE JOURS-PERSONNES DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégories d'emplois	2007-2008	2006-2007
Agents d'aide à l'emploi, chefs d'équipe, techniciens	13 769	13 986
Personnel de soutien et préposés à la réception	1 119	1 618
Professionnels	1 769	2 460
Gestionnaires	553	802
Total	17 210	18 866

Les ressources financières

Les ressources utilisées par Emploi-Québec se divisent selon les grands types d'activités suivants.

Les mesures d'emploi, les services directs et l'administration

Le budget en mesures d'emploi, services directs et administration est réparti annuellement entre les régions en fonction de critères socioéconomiques liés à l'emploi et au chômage. Sont ainsi prises en considération les variations parfois marquées entre les régions, dont celles du volume de l'emploi, du nombre de chômeuses et de chômeurs, de la période de chômage, du taux de roulement et de mise à pied. L'utilisation de tels critères vise à tenir compte des particularités régionales et des efforts que chaque région doit déployer pour offrir sur son territoire des services accessibles et complets.

Les dépenses en mesures d'emploi, services directs et administration[1] s'élevaient à 1 077,6 millions de dollars (1 079,7 millions de dollars en 2006-2007). Elles se composaient de 804 millions de dollars destinés à assurer le financement des mesures, sous forme de soutien du revenu des participants et participantes ou d'ententes avec les partenaires externes (797,5 millions de dollars en 2006-2007), ainsi que de 273,6 millions de dollars en services directs et administration (282,2 millions de dollars en 2006-2007).

1. Notamment financées par le Fonds de développement du marché du travail pour des dépenses de 383 millions de dollars (382,6 millions de dollars en 2006-2007). De ce montant, 85,6 millions de dollars sont versés par le gouvernement du Canada dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail (84,6 millions de dollars en 2006-2007).

Ainsi, la baisse des dépenses n'a pas touché les ressources destinées au financement des mesures.

ENSEMBLE DES DÉPENSES SELON LA RÉGION (MESURES D'EMPLOI, SERVICES DIRECTS ET ADMINISTRATION)
(EN MILLIONS DE DOLLARS)

Régions	2007-2008	2006-2007
Abitibi-Témiscamingue	23,4	23,9
Bas-Saint-Laurent	32,5	32,7
Capitale-Nationale[a]	65,7	68,4
Centre-du-Québec[a]	25,7	24,9
Chaudière-Appalaches	37,1	37,9
Côte-Nord	15,3	14,7
Estrie	33,9	34,9
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	25,0	25,6
Île-de-Montréal[b]	246,8	258,9
Lanaudière	42,3	40,8
Laurentides	52,4	50,2
Laval	29,0	29,3
Mauricie[c]	42,8	41,6
Montérégie	116,2	119,2
Nord-du-Québec	6,6	6,0
Outaouais	33,1	34,1
Saguenay–Lac-Saint-Jean	42,8	40,2
Centre de communication avec la clientèle[d]	7,6	7,3
Total partiel	**878,2**	**890,6**
Unités centrales et autres	199,4	189,1
Total général	**1 077,6**	**1 079,7**

a. Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre administratif de la qualification professionnelle sont comprises dans la région du Centre-du-Québec, où il est situé.

b. Y compris les ententes avec la Ville de Montréal.

c. Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre d'assistance au placement sont comprises dans la région de la Mauricie, où il est situé.

d. Depuis 2007-2008, les dépenses associées au Centre de communication avec la clientèle sont comptabilisées distinctement de celles des unités centrales (7,3 millions de dollars en 2006-2007 ont été déduits des 196 millions apparaissant au rapport de gestion 2006-2007).

L'aide financière de dernier recours et les programmes spécifiques

Il s'agit des dépenses en transfert des services de solidarité sociale, qui s'élevaient à 2,78 milliards de dollars en 2007-2008 (2,71 milliards de dollars en 2006-2007). Ces dépenses sont administrées régionalement à partir d'un budget global et correspondent essentiellement à des prestations auxquelles les ménages ou les individus ont droit dans le cadre de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

LE MARCHÉ DU TRAVAIL
AU QUÉBEC EN 2007

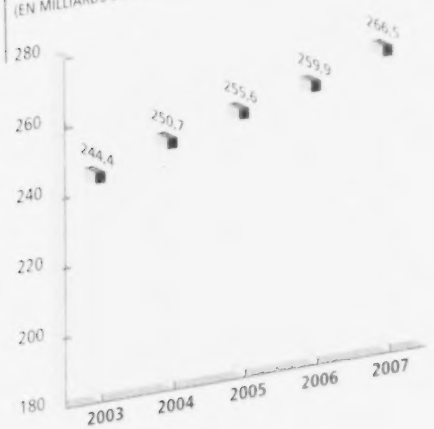
Au cours de l'année :

- La population active, qui s'élevait à 4,15 millions de personnes, a connu une solide progression. L'ajout de 56 000 personnes a permis la remontée du taux d'activité[8], lequel se situait à 65,7 %. Près de 90 % de la croissance de la population active a été attribuable aux femmes. Par ailleurs, les personnes de 55 ans et plus ont aussi été plus nombreuses à participer au marché du travail.
- La part de la population possédant un diplôme d'études postsecondaires[9] a atteint 52 %. Cette proportion augmente à 62 % parmi la population active.
- L'emploi hautement qualifié a représenté plus d'un emploi sur trois. En incluant les postes de gestion, les postes professionnels dont l'exercice requiert habituellement un diplôme universitaire et les postes de technicienne ou de technicien, dont les titulaires exercent des tâches exigeant le plus souvent un diplôme d'études collégiales techniques, la part de l'emploi hautement qualifié s'est maintenue à 39 % de l'emploi total.

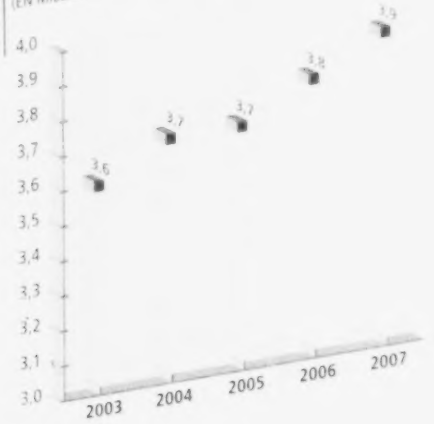
Une hausse de l'emploi

Pour une cinquième année de suite, la hausse rapide et marquée du dollar canadien par rapport à la devise américaine a ralenti la croissance de l'économie québécoise en creusant le déficit commercial. Malgré le recul du secteur extérieur, la croissance de l'économie s'est élevée à 2,5 %. Portée par la consommation des ménages et les investissements des entreprises en machinerie et en matériel, la demande intérieure totale a été vigoureuse, affichant une hausse de 4,4 %.

PRODUIT INTÉRIEUR BRUT AUX PRIX DU MARCHÉ
(EN MILLIARDS DE DOLLARS DE 2002)



NOMBRE D'EMPLOIS
(EN MILLIONS)



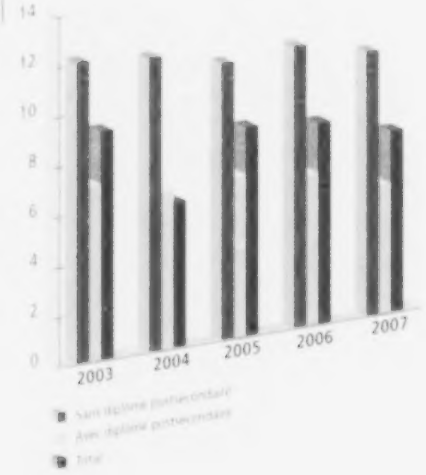
8. Le taux d'activité correspond au nombre de personnes présentes sur le marché du travail (en emploi ou à la recherche active d'un emploi) en proportion de la population de 15 ans et plus. Le taux d'activité d'un groupe correspond à la population active de ce groupe en rapport avec sa population.
9. Personnes de 15 ans et plus possédant un diplôme en formation professionnelle (métiers) ou un diplôme d'études collégiales ou d'études universitaires.

Cette croissance économique s'est accompagnée d'une création exceptionnelle de 86 000 emplois, ce qui correspond à une hausse de 2,3 %. En 2007, le Québec comptait 3,85 millions d'emplois. Le taux d'emploi[1], toujours en hausse, a atteint un nouveau sommet de 61 %.

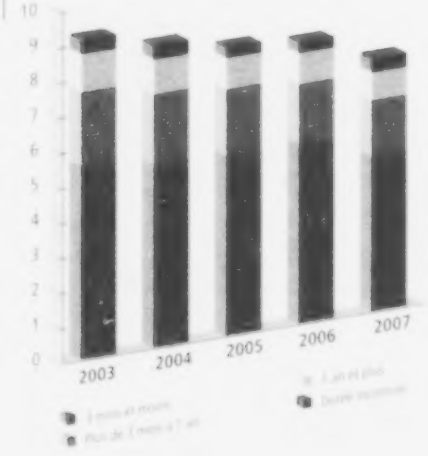
Le taux d'activité des personnes de 55 à 64 ans a poursuivi sa progression des dernières années en atteignant un sommet de 53,6 %. Au cours des cinq dernières années, il a gagné 6,8 points de pourcentage. Le taux d'activité des femmes de ce groupe d'âge s'est élevé à 47,2 %, en hausse de 3,1 points de pourcentage. Celui des hommes n'a progressé que de 0,1 point, à 60,3 %. Chez les personnes de 65 ans et plus, l'emploi a plus que doublé depuis le début de la décennie et s'élève maintenant à 65 000.

La progression plus rapide de l'emploi que de la population active s'est traduite par une diminution importante du chômage. Le nombre de chômeuses et de chômeurs est passé de 329 000 en 2006 à 298 000 en 2007. Le taux de chômage a reculé, passant de 8 % à 7,2 %, le taux le plus bas depuis 1974. Cette baisse s'est observée pour tous les niveaux de scolarité. Malgré ce repli, le taux de chômage dépassait 16 % chez les personnes ayant huit années ou moins de scolarité, tandis qu'il était inférieur à 4 % chez les personnes diplômées universitaires. La durée moyenne du chômage a reculé sous le seuil de 20 semaines en 2007, passant de 20,4 à 19,9 semaines. À titre comparatif, cette durée s'élevait à 24,8 semaines en 2000.

TAUX DE CHÔMAGE, SELON LA SCOLARITÉ
(EN POURCENTAGE)



COMPOSITION DU TAUX DE CHÔMAGE, SELON LA DURÉE (EN POINTS DE POURCENTAGE)



Le taux d'assistance sociale[1] se situait à 7,5 %, poursuivant la tendance à la baisse des dernières années. Les réductions successives du nombre de prestataires d'une aide financière de dernier recours ont surtout favorisé les personnes les plus aptes à intégrer à court terme le marché du travail. Aussi, on observe que la clientèle restante rencontre davantage d'obstacles pour intégrer le marché du travail. Ainsi, environ 38 % des adultes prestataires présentaient des contraintes sévères à l'emploi, comparativement à une proportion de 22 % en 1996[2]. Quant aux prestataires sans contraintes sévères à l'emploi, la durée de leur recours à l'aide sociale s'est accrue. Parmi ces prestataires, 42 % cumulaient plus de dix ans à l'aide, comparativement à 25 % en 1996[3].

Le chômage de longue durée a coexisté avec de nombreux postes vacants, pour lesquels certaines entreprises ont même éprouvé des difficultés de recrutement. Ces difficultés de recrutement pourraient d'ailleurs s'intensifier dans les prochaines décennies en raison du vieillissement de la population.

Ces quelques données illustrent bien la variété des situations dans lesquelles Emploi-Québec est intervenue au cours de l'année afin de maximiser les investissements publics pour le développement économique et social.

RÉSULTATS

SOMMAIRE DES RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION ANNUEL

ORIENTATION

Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois

INDICATEURS	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2006-2007
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	560 797	102 %	536 775
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	251 500[a]	243 075	97 %	251 091
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi	136 538	134 607	99 %	139 315
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	125 000[a]	125 884	101 %	125 006
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi	50 855	47 305	93 %	50 480
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50,5 %	52,9 %	105 %	51,1 %
Nombre d'examens administrés dans les qualifications réglementées	50	4 904	50	4 824
Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75,0 %	72,8 %	97 %	72,0 %
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	33 672	105 %	33 923
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, prestataires d'une aide financière de dernier recours ou participants d'Alternative jeunesse	83 000[a]	73 490	89 %	77 609
Nombre de prestataires d'une aide financière de dernier recours ou participants d'Alternative jeunesse en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	32 000[a]	31 382	98 %	31 599

INDICATEURS	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2006-2007
Taux d'emploi des prestataires d'une aide financière de dernier recours ou participants d'Alternative jeunesse ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a]	41,0 %	42,5 %	104 %	41,4 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	38 000	38 455	101 %	39 137
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	43,0 %	45,4 %	106 %	43,7 %
Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	102,0 M$	106,2 M$	104 %	97,8 M$
Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi[b]	156,2 M$	162,8 M$	104 %	183,7 M$

a. Il s'agit des cibles révisées selon le mécanisme prévu au plan d'action d'Emploi-Québec.

b. Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

c. Voir « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 141.

d. Il s'agit d'un indicateur de suivi non ciblé au plan d'action annuel 2007-2008.

e. Le libellé « prestataires de l'aide financière de dernier recours ou participants d'Alternative jeunesse » correspond en substance à celui de « contrôle des programmes d'assistance sociale » dans le cadre de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

ORIENTATION

Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment démographiques et commerciaux

INDICATEURS	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2006-2007
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	7 000	8 434	120 %	7 554
Nombre de nouvelles ententes de qualification	4 500	4 296	95 %	3 854

ORIENTATION
Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible	Résultat 2006-2007
Nombre de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social[a]	SO	6 816	SO	SO

a. Il s'agit d'un indicateur de suivi non cible au plan d'action 2007-2008.

ORIENTATION
Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens, notamment en consolidant la nouvelle agence

INDICATEURS	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2006-2007
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	56 000	57 866	103 %	SO
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10[a]	8,9	112 %	8,9
Ratio de plaintes par 1 000 ménages	1,85[a]	1,80	103 %	2,0
Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	21,0 %[a]	20,7 %	101 %	22,4 %
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers	97,0 %	98,0 %	101 %	SO

a. Il s'agit d'une cible plafond, c'est-à-dire qu'elle ne doit pas être dépassée.

Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi

Les résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi renvoient aux personnes dont la participation à une intervention des services publics d'emploi a pris fin entre le 1er janvier et le 31 décembre 2007. Ils tiennent compte du délai de six mois nécessaire pour obtenir le résultat et l'inscrire au système.

Ces indicateurs ne tiennent plus compte depuis 2006-2007 des résultats obtenus à la suite d'une entrevue initiale d'employabilité non suivie d'un plan d'intervention ou d'une autre activité. Cette décision repose sur la nouvelle approche d'intervention qui préconise que les personnes qui sont prêtes à occuper un emploi devraient au moins bénéficier immédiatement d'une aide-conseil en recherche d'emploi et être invitées à utiliser les services en ligne. Sans ce service minimal, ni l'intervention ni, par le fait même, les résultats d'emploi ne sont comptabilisés.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

ORIENTATION

Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre possible de Québécoises et de Québécois

L'augmentation de la participation des Québécoises et des Québécois au marché du travail et à l'emploi apparaît essentielle pour relever les défis que pose le vieillissement de la population pour l'équilibre du marché du travail et pour celui des finances publiques, de même que pour le niveau de vie de la population.

Afin d'apprécier l'efficacité des interventions liées à cette orientation, divers indicateurs ont été suivis. Ils couvrent d'abord les services universels, puis les services spécialisés visant l'insertion professionnelle. Presque toutes les cibles ont été atteintes à un niveau satisfaisant, bien qu'on constate une baisse des clientèles rejointes. Ce recul est plus théorique, puisqu'il dépend en grande partie de changements apportés au dénombrement des participants à deux mesures, soit Insertion sociale et Soutien aux entreprises adaptées. On retrouve les explications dans l'analyse de l'indicateur de nouveaux participants. Étant donné que cette situation s'applique aux diverses clientèles visées par les indicateurs spécifiques, par exemple ceux qui portent sur les personnes immigrantes ou sur les clientèles des programmes d'assistance sociale, le commentaire n'est pas repris pour chaque indicateur.

Les services de placement

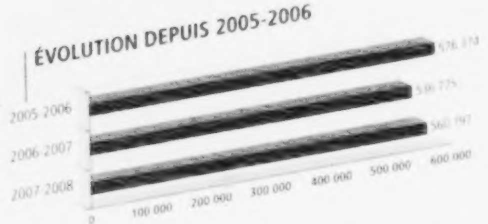
INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	560 797	102 %

Le nombre de postes vacants comprend tous les postes vacants signalés par les employeurs au Service national de placement[14]. Avec les 560 797 postes vacants signalés en 2007-2008, la cible fixée a été atteinte à 102 %. Il s'agit d'une croissance de 4 % par rapport à 2006-2007[15]. Cette hausse du recours à Placement en ligne a été encouragée par la forte création d'emplois et par la demande pour le remplacement du personnel qui prend sa retraite. Par ailleurs, pour la même année, on a également dénombré près de 37 000 postes vacants signalés qui étaient destinés aux étudiantes et aux étudiants (volet Placement étudiant de Placement en ligne).

Dans l'application Placement en ligne, les employeurs peuvent eux-mêmes inscrire leurs postes vacants et procéder à la recherche de candidates et de candidats en tout temps. Dans plus de 90 % des cas, les offres d'emploi sont inscrites en mode libre-service, c'est-à-dire par les employeurs eux-mêmes. Au besoin, une agente ou un agent du Centre d'assistance au placement peut procéder à la saisie des offres. L'utilisation de Placement en ligne est gratuite tant pour les employeurs que pour les chercheurs d'emploi.

14. Les données sont entièrement tirées de l'application Placement en ligne, produit disponible sur le site Web d'Emploi-Québec (www.emploiquebec.net).

15. À la suite de l'implantation de systèmes de contrôle des données saisies en libre-service en 2006-2007, le traitement des offres signalées par les agentes et agents de placement a été modifié pour éviter certains doublons (1 offre = 1 poste vacant). La comparaison avec 2005-2006 est donc faite à titre indicatif seulement.



Selon un sondage effectué en 2007[16], le site Internet d'Emploi-Québec est le site le plus consulté au Québec pour la recherche d'un emploi. On estime à près de 43 000 le nombre d'employeurs y ayant inscrit au moins une offre d'emploi au cours de l'année. Les emplois affichés concernent une variété de professions et relèvent de tous les secteurs d'activité. À ces offres d'emploi s'ajoutent près de 222 000 candidatures « régulières » et plus de 67 000 candidatures étudiantes inscrites en 2007-2008.

L'information sur le marché du travail (IMT)

L'information sur le marché du travail est un service offert à l'ensemble des citoyennes et des citoyens qui souhaitent orienter ou réorienter leur carrière, connaître les programmes de formation existants, mieux comprendre l'évolution du marché du travail ou, encore, qui cherchent un emploi. Elle s'adresse également aux entreprises et aux organismes intéressés par le développement des ressources humaines. Cette information est accessible notamment par l'entremise des salles multiservices qui se trouvent dans tous les centres locaux d'emploi et elle est aussi offerte par l'entremise d'Internet, à l'adresse www.emploi-quebec.net.

Pour Emploi-Québec, l'information sur le marché du travail se révèle un soutien important à toutes les étapes du développement de carrière. Ainsi, parallèlement aux mises à jour effectuées dans l'application IMT en ligne, plusieurs autres actions ont été entreprises afin d'accroître l'utilisation de l'information sur le marché du travail comme service universel. Parmi ces actions, mentionnons :

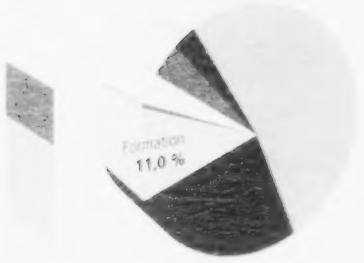
- l'accès dans IMT en ligne à un répertoire d'entreprises;
- la participation d'Emploi-Québec à plusieurs colloques et entrevues avec différents médias, et ce, à titre d'organisation experte de l'information sur le marché du travail au Québec;
- la diffusion de publications d'information touchant les carrières et le marché du travail à l'intention de la population, des enseignantes et enseignants ainsi que des professionnelles et professionnels en développement de carrière;
- l'établissement de perspectives d'emploi.

16. Voir Cyberpresse, [illegible], juin 2007.

Les participants aux interventions

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible

NOUVELLES PARTICIPATIONS SELON LA MESURE



Tous ces efforts contribuent à rendre plus accessible, plus conviviale et plus pertinente l'information sur le marché du travail pour la clientèle. Cette information demeure par ailleurs l'un des principaux instruments pour soutenir les interventions d'Emploi-Québec qui visent à améliorer l'arrimage entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. En 2007-2008, on dénombrait plus de 2,3 millions de visites sur le site IMT en ligne.

Les participants aux interventions

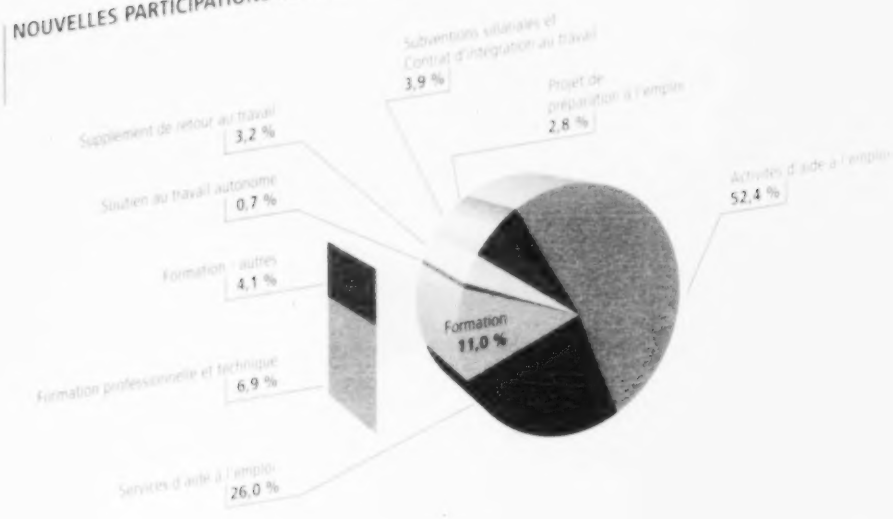
INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	251 500[a]	243 025	97 %

a. Il s'agit des cibles révisées selon le mécanisme prévu au plan d'action d'Emploi-Québec.

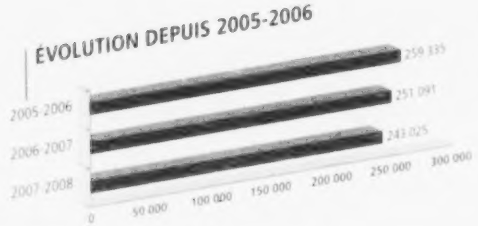
Cet indicateur nous renseigne sur le volume des nouveaux participants aux interventions au cours d'un exercice donné. Ne sont pas prises en compte les personnes qui bénéficient exclusivement des services universels ou d'aide dans le cadre, notamment, du Programme d'apprentissage en milieu de travail. On a dénombré plus de 299 000 participants dans l'année, dont 243 025 nouveaux. La cible a été atteinte à 97 %. La baisse par rapport à 2006-2007 est principalement due au fait que la mesure Insertion sociale ne fait plus partie des services d'emploi depuis qu'elle a été intégrée aux programmes d'aide et d'accompagnement social du volet solidarité sociale (- 3 482). La baisse s'explique aussi par les changements apportés au Programme de subventions aux entreprises adaptées dont la gestion a été transférée à l'agence en 2006-2007. On comptait au cours de la première année tous les anciens et nouveaux participants, tandis qu'en 2007-2008 seuls les nouveaux participants sont retenus (- 3 059).

Pour que l'intervention soit adéquate au regard des prévisions d'emploi, qui indiquent que beaucoup de postes seront à pourvoir au cours des prochaines années, plus de 78 % des nouvelles participations visaient un soutien en recherche d'emploi (activités ou services d'aide à l'emploi[1]). La formation demeure la solution pour environ 11 % des personnes, l'aide au travail autonome étant choisie dans près de 1 % des cas.

NOUVELLES PARTICIPATIONS SELON LA MESURE



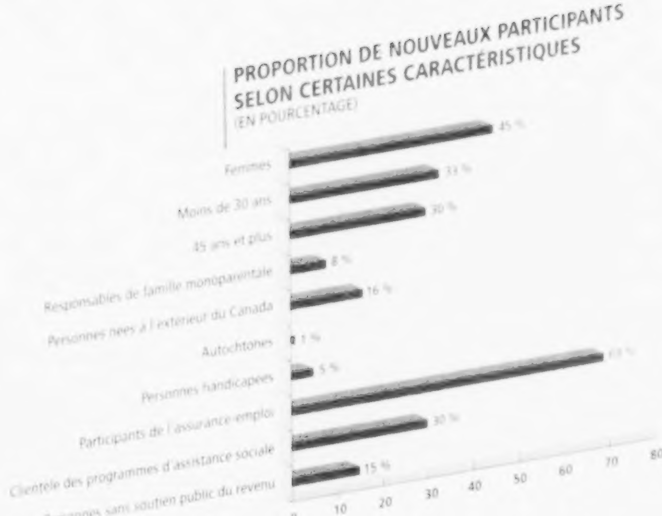
1. La distinction de 2006 de participants aux mesures Services d'aide à l'emploi (SAE) comparativement aux participants aux mesures Projet préparatoire à l'emploi (PPE)



Proportion de nouveaux participants selon certaines caractéristiques[18]

La composition de la clientèle est diversifiée et suit l'évolution socioéconomique du Québec. Ainsi, on observe une tendance à la hausse de la proportion des participants ayant 45 ans et plus, à l'image du vieillissement de la population. Les caractéristiques de la clientèle varient selon les localités et les régions. Par exemple, plus de 70 % des nouveaux participants nés à l'extérieur du Canada ont reçu cette aide dans la région de Montréal, ce qui reflète la réalité de l'immigration dans les grands centres urbains.

Plus de la moitié de ces 243 000 nouveaux participants ont reçu un service fourni en partenariat avec un établissement scolaire ou une ressource spécialisée en employabilité. L'expertise de ces ressources permet de répondre de façon adaptée aux besoins de la clientèle ou d'obtenir des économies d'échelle en tenant compte des créneaux qu'elles ont développés en matière d'aide à la recherche d'emploi ou d'aide au développement de l'employabilité et des compétences. Les centres locaux de développement ont également fourni un soutien spécialisé en matière de démarrage de microentreprises et de développement d'emplois autonomes. Ces contributions se reflètent dans les résultats de nouveaux participants ainsi que dans ses ventilations selon certains groupes particuliers, tels que les personnes immigrantes et la clientèle des programmes d'assistance sociale. Ces indicateurs sont abordés plus loin.



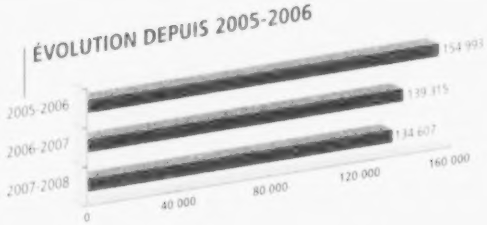
18. Caractéristiques non exclusives. De plus, certains résultats sont produits à partir des déclarations volontaires des individus et peuvent donc comporter une certaine marge d'erreur.

Les participants de l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi[a]	136 538	134 607	99 %

a. Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

Cet indicateur fait le compte des nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi inscrits comme prestataires actifs ou participants admissibles à l'assurance-emploi. Aux fins du suivi de cet indicateur, seules les mesures reconnues dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail sont retenues. Avec 134 607 nouveaux participants, la cible fixée pour l'exercice 2007-2008 a été atteinte à 99 %. La baisse par rapport à 2006-2007 s'explique essentiellement par la réduction des interventions de courte durée sous forme de session de groupe, portant notamment sur la situation du marché du travail et la recherche d'emploi. En raison de l'importance actuelle de la demande de main-d'œuvre et du profil des participants de l'assurance-emploi, des travaux sont en cours afin de revoir la stratégie d'intervention auprès de cette clientèle dont une bonne partie est autonome et peut recourir exclusivement aux services universels.



Parmi les participants de l'assurance-emploi rejoints, environ 24 000 étaient admissibles à l'assurance-emploi sans toutefois recevoir de prestations au début de l'intervention. C'est le cas des personnes qui avaient vécu une période de chômage dans les trois ou cinq années précédentes selon certaines applications de la Loi[19]. L'évaluation sur le rendement de l'investissement des mesures actives d'emploi offertes par Emploi-Québec[20] indique que quatre des cinq mesures étudiées sont financièrement rentables pour les participants admissibles à l'assurance-emploi. Pour chaque dollar investi initialement par le gouvernement, ces mesures rapportent à la société entre 2,41 $ et 5,23 $ après cinq ans.

L'insertion professionnelle

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a]	125 000[b]	125 884	101 %

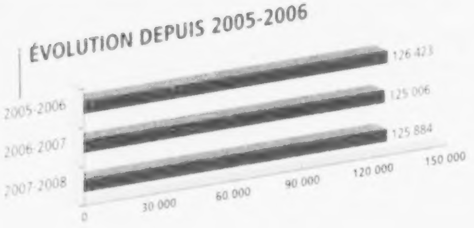
a. Voir « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 141.

b. Il s'agit de la cible révisée selon le mécanisme prévu au plan d'action d'Emploi-Québec.

19. En cours d'année 2007-2008, en modifiant la définition de participant admissible, la période d'admissibilité à l'assurance-emploi a été prolongée de 12 mois pour les anciens participants.

20. Étude sur le rendement de l'investissement relié à la participation aux mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec, SOM, novembre 2006.

Le principal effet recherché par les services offerts est que les personnes aidées se trouvent un emploi et qu'elles poursuivent ensuite leur développement en emploi. Cet indicateur permet d'estimer dans quelle mesure les interventions d'Emploi-Québec ont pu produire cet effet. L'efficacité des interventions est mesurée, notamment, par le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi après avoir bénéficié d'une intervention. Ainsi, on comptait 125 884 personnes en emploi à la suite d'une intervention, ce qui correspond à 101 % de ce qui était visé. Au cours des dernières années, la constance du volume de personnes en emploi à la suite d'une intervention s'est toutefois accompagnée d'une hausse des taux d'emploi des participants, comme en témoignent les indicateurs plus loin dans le rapport.



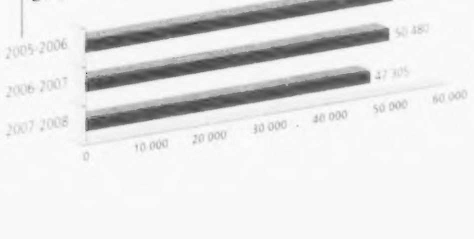
La contribution des ressources externes mentionnée précédemment se reflète également sur l'insertion en emploi, plus de la moitié des résultats d'emploi étant obtenus grâce à l'aide de ces partenaires.

L'insertion professionnelle des participants de l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi[a]	50 855	47 305	93 %

a. Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

Cet indicateur correspond au nombre de participants de l'assurance-emploi qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après une intervention reconnue dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. Un total de 47 305 prestataires sont retournés en emploi[1], soit 93 % de ce qui était visé. La baisse observée au cours des dernières années est essentiellement due à l'évolution du nombre de personnes ayant eu recours aux services publics d'emploi.



[1] [illegible]

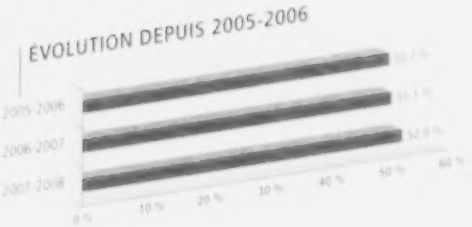
Le taux d'emploi

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a]	50,5 %	52,9 %	105 %

a. Voir à ce sujet les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi à la page 141.

Cet indicateur vise à mesurer la part des participants ayant terminé leur cheminement vers l'emploi qui trouvent du travail à la suite de l'intervention. Plus de la moitié de ces personnes ont occupé ou occupaient un emploi, soit 52,9 %[a]. Il s'agit d'une hausse de 1,8 point de pourcentage par rapport à 2006-2007. Cette hausse s'explique notamment par les efforts continus pour adapter les services aux besoins de la clientèle. L'évolution du marché du travail a également favorisé l'insertion professionnelle.

Le taux d'emploi varie de 38,2 % à 57 % selon qu'il s'agit, respectivement, de prestataires d'une aide financière de dernier recours (non admissibles à l'assurance-emploi) ou de prestataires actifs de l'assurance-emploi. Cela correspond d'ailleurs au degré d'employabilité pouvant être observé chez ces deux groupes de prestataires. Le taux d'emploi des femmes se situe dans la moyenne, à 52,5 %.



Des formations qui correspondent aux besoins du marché du travail

Près de 61 700 personnes sans emploi ont pu obtenir une aide au cours de l'année afin de réaliser leur projet de formation. De ces personnes, 42 300 suivaient une formation professionnelle offerte au secondaire ou une formation technique au collégial. Parmi les personnes ayant terminé leur cheminement vers l'emploi et dont l'activité principale était de suivre une formation professionnelle ou technique, 76 % ont occupé ou occupaient un emploi par la suite.

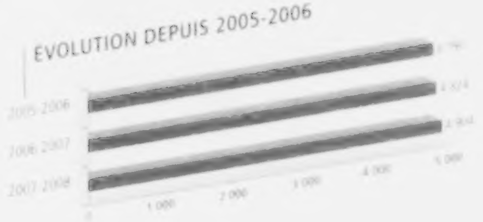
Les projets de formation retenus visent à répondre aux besoins du marché du travail ciblés en région, et ce, tant pour le secteur primaire (p. ex. : nouvelles technologies en foresterie, préparation des produits de la pêche) que pour le secteur manufacturier (p. ex. : confection industrielle de vêtements haut de gamme, montage de structures d'aéronefs) ou pour le secteur des services (p. ex. : administration de réseau, développement touristique). Les formations offertes couvrent un large éventail de professions et favorisent ainsi l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre.

Les formations soutenues par Emploi-Québec visent principalement à favoriser le développement de compétences permettant d'occuper un emploi de niveau technique ou intermédiaire. La présence d'une main-d'œuvre de plus en plus scolarisée et le développement des nouvelles technologies exigent des chômeuses et des chômeurs voulant occuper ce type d'emplois qu'ils accroissent leurs compétences pour être compétitifs sur le marché du travail. En contrepartie, pour plusieurs professions d'un niveau de compétence élémentaire, le soutien à l'acquisition de compétences de base ainsi qu'une formation à la tâche sont suffisants.

Les examens de qualification

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'examens administrés dans les qualifications réglementées	50	4 904	50

Cet indicateur recense le nombre d'examens passés par les personnes inscrites à des programmes d'apprentissage et de qualification professionnelle réglementés, c'est-à-dire les travailleuses et les travailleurs soumis à une réglementation adoptée ou reconnue en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces examens portent sur la qualification réglementée en matière d'électricité, de tuyauterie et de mécanique de systèmes de déplacement mécanisé dans les secteurs autres que celui de la construction, de même qu'en matière de gaz, de machines fixes et d'appareils sous pression. En 2007-2008, Emploi-Québec a fait passer 4 904 examens de qualification. À ce nombre, il faut ajouter 737 examens interprovinciaux, administrés par Emploi-Québec, dans le cadre du Programme des normes interprovinciales Sceau rouge. Par ces interventions, Emploi-Québec favorise la progression de carrière et la mobilité de la main-d'œuvre. Ces activités s'inscrivent aussi dans des démarches plus globales, telles que l'accord Québec-Ontario sur la mobilité de la main-d'œuvre ainsi que l'Accord sur le commerce intérieur (voir la page 26 de ce rapport).



Les mesures de préparation et d'intégration à l'emploi

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75,0 %	72,8 %	97 %

Les mesures d'aide visant la préparation et l'intégration à l'emploi s'adressent aux personnes qui présentent des difficultés plus grandes de cheminement vers l'emploi et qui risquent de vivre des périodes de chômage de longue durée. On entend par chômage de longue durée une période de plus de douze mois consécutifs. Certaines caractéristiques sont susceptibles d'entraîner une période de chômage de cette nature, notamment un faible niveau de scolarité ou de qualification professionnelle. La mesure Formation de la main-d'œuvre, les projets Préparation à l'emploi et les Subventions salariales sont particulièrement destinés à cette clientèle. Les évaluations réalisées ont clairement

démontré l'efficacité et l'efficience de ces mesures auprès de la clientèle des programmes d'assistance sociale qui risque le plus de connaître un chômage de longue durée.

Une évaluation des projets Passerelle[26] menés dans le cadre de l'entente de partenariat entre Emploi-Québec et l'Office Québec-Amériques pour la jeunesse (OQAJ) est particulièrement éloquente au regard de la mise en mouvement (90 % en emploi ou aux études) des jeunes qui ont participé. Ceux-ci montrent un profil éloigné du marché du travail.

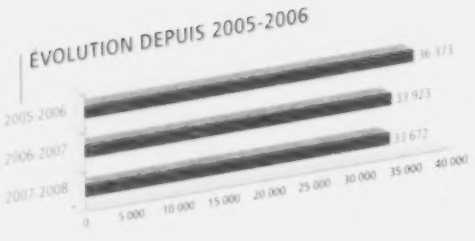
Parmi les personnes qui ont bénéficié des mesures mentionnées précédemment, 72,8 % devaient surmonter des difficultés importantes d'intégration au marché du travail. Les données relatives à ces résultats sont mentionnées à titre indicatif.

La formation de base

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	33 672	105 %

La Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue a été adoptée en 2002. En a découlé un plan d'action construit autour de mesures dont la visée d'ensemble est d'ancrer une véritable culture de la formation continue au Québec[27]. L'un de ses objectifs particuliers est d'augmenter de façon significative le niveau de formation de base de la population. Conformément au plan d'action afférent à cette politique, l'indicateur retenu dénombre donc les participants aux volets suivants de la mesure Formation de la main-d'œuvre : francisation, alphabétisation, préalable à la formation professionnelle ou technique, formation générale au secondaire, métiers semi-spécialisés ou peu spécialisés ainsi que formation professionnelle au secondaire.

Après la première année du plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue, soit en 2002-2003, les résultats se sont stabilisés autour de 33 000 nouveaux participants par année. La cible 2007-2008 a été atteinte avec 33 672 participants en formation de base. Rappelons qu'avant le plan d'action le nombre de personnes rejointes par de la formation de base était autour de 27 000. Parmi les constats du bilan effectué dans la dernière année de ce plan, il apparaît que l'offre de formation est variée en matière de formation de base, d'alphabétisation et de francisation. Des difficultés à rejoindre les adultes les moins scolarisés subsistent néanmoins. À cet égard, les actions prévues au Pacte pour l'emploi viendront renforcer les efforts pour rejoindre cette clientèle.



26. Évaluation du programme Passerelle dans le cadre de l'entente de partenariat entre l'OQAJ et Emploi-Québec. Direction de l'évaluation, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2007.

27. Voir à ce sujet le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue, ministère de l'Éducation du Québec, 2002. Le plan comporte également une mesure de reconnaissance des compétences antérieurement acquises (RCA).

L'aide à la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, prestataires d'une aide financière de dernier recours ou participants d'Alternative jeunesse[a]	83 000[b]	73 490	89 %[c]

a. La cible « prestataires d'une aide financière de dernier recours ou participants d'Alternative jeunesse » correspond en tout point à celle de « clientèle des programmes d'assistance sociale » dans le cadre de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

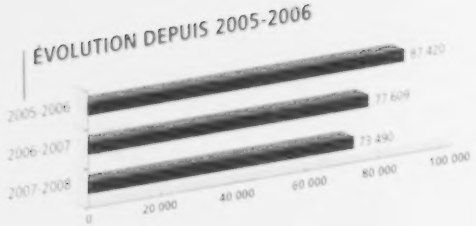
b. Voir « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 147.

c. Écart de la cible jugé selon le mécanisme prévu au plan d'action d'Emploi-Québec.

Parmi la clientèle des programmes d'assistance sociale en 2007-2008, 73 490 personnes ont bénéficié d'une intervention de manière à favoriser leur insertion professionnelle. Le retour aux études a été l'option retenue pour environ 13 600 prestataires, pendant que les autres interventions choisies visaient notamment l'acquisition de compétences en milieu de travail ou le soutien à la recherche d'un emploi.

L'atteinte partielle de la cible, soit à 89 %, s'explique notamment par l'alourdissement de la clientèle des prestataires d'une aide financière de dernier recours (faible scolarité, vieillissement, durée accrue de présence à l'aide, etc.) attribuable à une situation favorable du marché du travail qui fait en sorte que les personnes ayant moins d'obstacles à l'emploi quittent le régime d'aide. Le nombre de prestataires qui se présentent d'eux-mêmes pour entreprendre une démarche vers l'emploi se trouve de ce fait réduit.

La variation par rapport à 2006-2007 s'explique essentiellement par l'incidence du nouveau mode de dénombrement des participations à la mesure Insertion sociale (- 3 413) et au Programme de subventions aux entreprises adaptées (- 454)[78]. Quant à la baisse par rapport à 2005-2006, elle est attribuable surtout à la réduction du recours aux sessions de groupe pour cette clientèle, ces activités étant jugées insuffisantes compte tenu de l'évolution du profil d'employabilité de la clientèle restante comme mentionné précédemment.



78. Pour les explications entourant ces deux mesures, voir à partir du « Résultat du nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi » à la page 144.

Les retours en emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

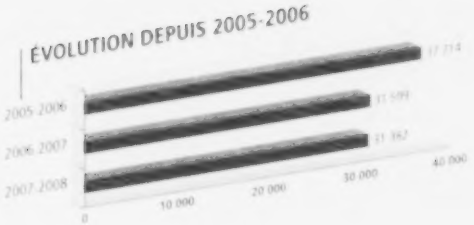
INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de prestataires d'une aide financière de dernier recours ou participants d'Alternative jeunesse en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a]	32 000	31 382	98 %

a. Le libellé « prestataires d'une aide financière de dernier recours ou participants d'Alternative jeunesse » correspond en tout point à celui de « clientèle des programmes d'assistance sociale » dans le cadre de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

b. Voir également « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 141.

c. Il s'agit de la cible révisée selon le mécanisme prévu au plan d'action d'Emploi-Québec.

Au cours de l'année 2007-2008, c'est 31 382 participants, clientèle des programmes d'assistance sociale, qui sont retournés en emploi après une intervention d'Emploi-Québec, soit 98 % du nombre visé. La baisse par rapport à 2006-2007 s'explique essentiellement par l'évolution du nombre de personnes rejointes. Comme on pourra le voir dans l'analyse de l'indicateur de taux d'emploi qui suit, la proportion des participants qui occupent un emploi après l'intervention est en légère hausse par rapport à 2006-2007.



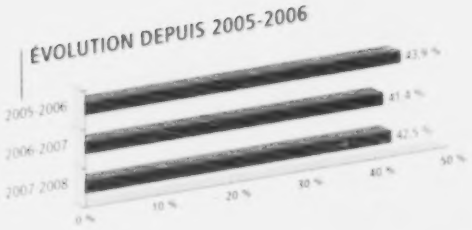
Le taux d'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des prestataires d'une aide financière de dernier recours ou participants d'Alternative jeunesse ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a]	41,0 %	42,5 %[b]	104 %

a. Le libellé « prestataires d'une aide financière de dernier recours ou participants d'Alternative jeunesse » correspond en tout point à celui de « clientèle des programmes d'assistance sociale » dans le cadre de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

b. Voir également « Notes sur les indicateurs de personnes en emploi et de taux d'emploi » à la page 141.

Cet indicateur vise à mesurer la proportion des participants, clientèle des programmes d'assistance sociale, qui se trouvent un emploi à la suite de l'intervention. Historiquement, ces personnes sont celles qui affichent le plus faible taux d'emploi parmi la population visée par Emploi-Québec[a]. Parmi ces participants, 42,5 %[b] ont occupé ou occupaient un emploi après l'intervention. Les évaluations ont démontré malgré un taux brut d'emploi plus faible, que c'est pour cette clientèle que l'effet net obtenu est le plus élevé. En d'autres termes, c'est auprès de cette clientèle plus loin du marché du travail que l'intervention a le plus de valeur ajoutée au regard de l'insertion professionnelle.



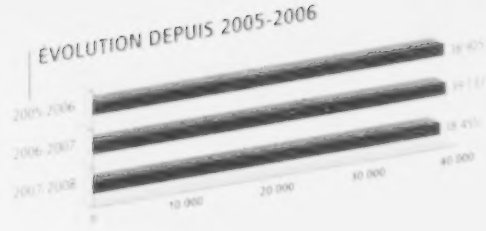
Les personnes immigrantes aidées par les services publics d'emploi

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	38 000	38 455	101 %

C'est 38 455 personnes nées à l'extérieur du Canada qui ont bénéficié d'une intervention en 2007-2008, ce qui correspond à 101 % de ce qui était visé. Ces personnes ont pour la plupart bénéficié d'interventions s'adressant à toute clientèle. Toutefois, afin d'aider les personnes rencontrant des problèmes particuliers d'intégration liés au fait qu'elles soient nées à l'extérieur du Canada, divers projets ont été mis en place. Par exemple, Emploi-Québec, Investissement Québec et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles ont établi le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi (PRIIME). Ce programme réalisé en milieu de travail a permis d'aider près de 1 000 nouveaux participants.

Une autre adaptation des services a pris la forme de Québec pluriel, mesure visant à soutenir des jeunes issus de communautés culturelles qui vivent des problèmes d'intégration à l'emploi. Ces projets s'appuient sur le mentorat. Leur évaluation [1] a permis de constater un taux élevé d'insertion professionnelle (68 %).

Par ailleurs, plusieurs publications ont été lancées et des activités publiques ont été tenues afin de sensibiliser les employeurs aux avantages d'une main-d'œuvre diversifiée et de les aider à gérer la diversité culturelle.

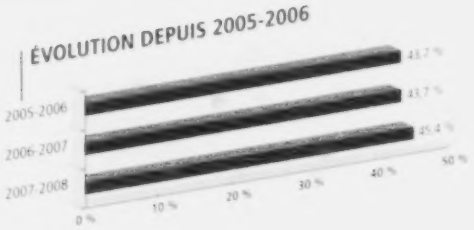


Le taux d'emploi des personnes immigrantes

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi[a]	43,0 %	45,4 %	106 %

a. Voir « Notes sur les indicateurs de taux et de personnes en emploi » à la page 141.

Cet indicateur vise à mesurer la part des personnes immigrantes qui trouvent un emploi à la suite de l'intervention. Ainsi, 45,4 %[12] de ces personnes ont occupé ou occupaient un emploi. À titre indicatif, précisons que plus de 76 % des participants ayant terminé le Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi en 2007-2008 avaient intégré un emploi à la suite de l'intervention. Ce résultat démontre l'efficacité de ce programme. Toutefois, le manque d'expérience de travail au Québec, la difficile reconnaissance des études et des titres acquis à l'extérieur du Canada et une connaissance limitée de la langue française constituent les principaux obstacles à l'insertion des personnes immigrantes. C'est pourquoi une approche adaptée doit être retenue dans plusieurs cas.



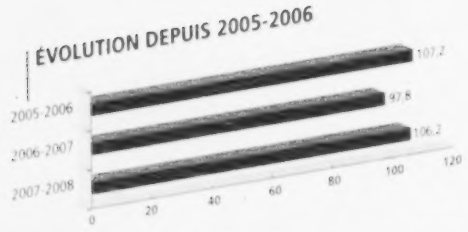
Les prestations non versées par l'aide financière de dernier recours

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	102,0 M$[a]	106,2 M$	104 %

a. Il s'agit de la cible revisée selon le mécanisme prévu au plan d'action d'Emploi-Québec.

La somme des prestations non versées par l'aide financière de dernier recours est calculée en attribuant une valeur d'économie aux prestataires qui déclarent des revenus de travail ou qui ne reçoivent plus d'aide à la suite d'un soutien apporté par Emploi-Québec. Plusieurs milliers de prestataires ont quitté l'aide financière de dernier recours ou ont déclaré des revenus de travail à la suite de leur participation à une activité d'Emploi-Québec. Ce résultat a permis des économies de 106,2 millions de dollars à l'aide financière de dernier recours, soit 104 % de ce qui était visé.

12. Le résultat du taux d'emploi pour 2005-2006 n'est pas avec la même méthode que en 2006-2007, il est plus élevé de 36,2 % à 43,7 %.



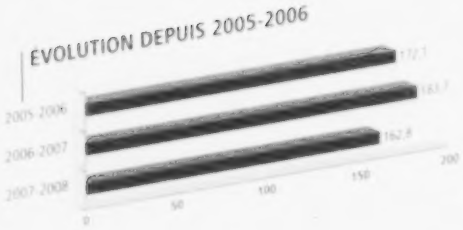
Une évaluation portant sur le rendement de l'investissement des mesures actives d'emploi offertes par Emploi-Québec a été complétée[1]. Cette évaluation montre un retour rapide sur l'investissement à la suite de la participation pour les prestataires d'une aide financière de dernier recours. Chaque dollar investi engendre des gains importants pour la société. Pour cette clientèle, quatre des six mesures étudiées sont financièrement rentables, et ce, relativement à court terme. À titre d'exemple, la mesure Formation de la main-d'œuvre devient rentable pour la société dès la première année suivant la fin de la participation et chaque dollar investi par le gouvernement génère, après cinq ans, 7,20 $ pour la société.

Les prestations non versées par l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi[a]	156,2 M$	162,8 M$	104 %

a. Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

Cet indicateur est calculé en faisant la somme des prestations payables à des prestataires recevant une indemnisation de chômage qui n'ont pas été versées en raison d'un retour au travail, et ce, à la suite d'une intervention reconnue aux fins de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. La cible a été entièrement atteinte. Parmi les 47 305 prestataires de l'assurance-emploi qui ont effectué un retour en emploi au cours de l'année à la suite d'une intervention des services publics d'emploi, une forte majorité recevaient des prestations avant de participer à une mesure active d'Emploi-Québec (prestataires actifs). Les prestations non versées en 2007-2008 à ces personnes en raison de leur retour en emploi s'établissent à 162,8 millions de dollars.



1. Étude sur le rendement de l'investissement lié à la participation aux mesures actives offertes par Emploi-Québec, 2007, novembre 2008.

ORIENTATION

Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment démographiques et commerciaux

Les entreprises et la main-d'œuvre du Québec doivent faire face à d'importants changements. Ces derniers sont liés au vieillissement de la population et au nombre élevé de départs à la retraite. Certaines entreprises auront à composer dans les prochaines années avec les risques de pénurie de main-d'œuvre découlant de la faible croissance de la population d'âge actif et de l'éventuel déclin de celle-ci. L'intensification de la concurrence étrangère et des changements technologiques majeurs, notamment dans le domaine des technologies de l'information et des communications, exige également que les entreprises s'adaptent. Ces facteurs tendent à modifier profondément la structure de l'économie et de l'emploi en faveur des entreprises et des emplois à plus forte valeur ajoutée qui réclament une main-d'œuvre plus qualifiée.

C'est dans ce contexte qu'Emploi-Québec apporte son soutien aux entreprises qui éprouvent notamment le besoin d'adapter et de développer les compétences de leurs ressources humaines. Ce soutien prend la forme de services-conseils offerts par son personnel ou par l'entremise de firmes spécialisées qui travaillent en complémentarité avec l'agence. Emploi-Québec peut aussi proposer son soutien à des groupes d'entreprises qui éprouvent des problèmes de main-d'œuvre communs. C'est l'objectif poursuivi également par les comités sectoriels de main-d'œuvre qu'elle soutient et qui sont mandatés pour analyser et proposer des solutions aux problèmes de main-d'œuvre propres à un secteur d'activité économique donné.

Les interventions auprès des individus rapportées dans l'orientation précédente sont en étroite relation avec les besoins des entreprises, l'objectif poursuivi étant l'insertion professionnelle. Il arrive parfois qu'Emploi-Québec doive intervenir de façon spécifique dans un secteur d'activité qui connaît des difficultés importantes. C'est le cas du secteur forestier, qui traverse une crise importante et qui requiert des interventions majeures pour ses travailleuses et travailleurs et pour ses entreprises.

L'intervention spécifique effectuée auprès des entreprises se distingue par son approche et ses objectifs de celle qui s'adresse aux individus. Le soutien offert touche une plus ou moins grande partie de l'effectif ou des unités de l'organisation, rendant plus difficile la mesure des résultats (l'effet de l'intervention dépendant de nombreux facteurs organisationnels). C'est pourquoi les indicateurs suivis pour cette orientation portent d'abord sur des volumes de clientèle et d'activités. L'ensemble des indicateurs et de l'information de gestion permet une appréciation des efforts déployés auprès des entreprises et de la main-d'œuvre en emploi.

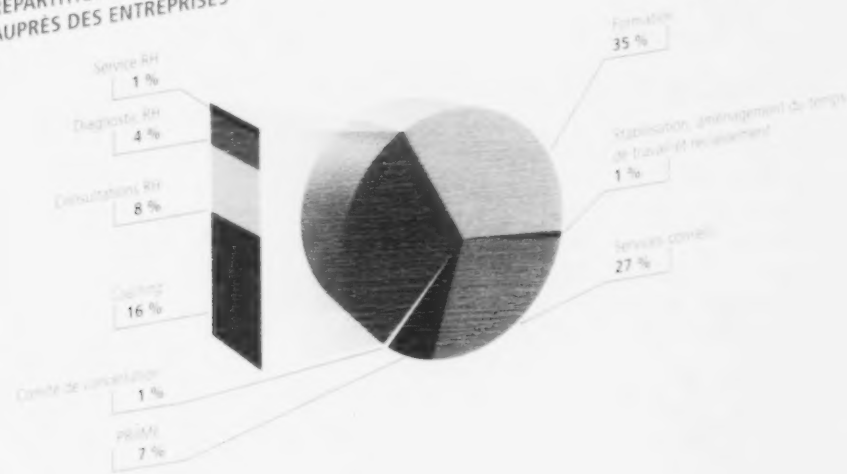
Les entreprises ayant bénéficié d'une intervention

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	7 000	8 434	120 %

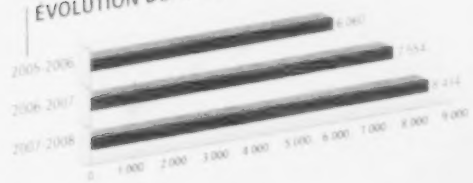
En plus de compter les entreprises qui bénéficient d'une intervention dans le cadre des mesures Concertation pour l'emploi ou Formation de la main-d'œuvre en emploi (volet « entreprises »), ce résultat comprend depuis 2006-2007 les entreprises ayant bénéficié des services-conseils offerts par le personnel d'Emploi-Québec sans qu'une aide financière ait été versée, ainsi que les entreprises aidées dans le cadre du PRIIME[14]. Il continue cependant d'exclure les entreprises qui ont utilisé uniquement les services offerts en libre-service, comme IMT en ligne et Placement en ligne.

Ainsi, en 2007-2008, c'est 8 434 entreprises qui ont bénéficié d'une intervention commencée dans l'année, soit 120 % de la cible. Outre la reconnaissance des services-conseils offerts par les spécialistes d'Emploi-Québec, la hausse continue des résultats et le dépassement de la cible sont fortement liés à l'accroissement de l'aide accordée en matière d'aide à la formation. On a compté en 2007-2008 quelque 14 500 interventions auprès des entreprises (plus d'une intervention par entreprise nouvellement aidée). Le tiers de ces interventions portait sur l'aide à la formation, entre autres par l'intermédiaire de projets majeurs ou de projets économiques d'envergure[15]. Les services-conseils rejoignent une part légèrement inférieure d'entreprises, de même que le soutien au développement des ressources humaines, par la mise en place d'un service de ressources humaines (RH), d'un diagnostic, de consultations ou de *coaching*. Plus de 70 entreprises ont reçu l'aide d'un comité de reclassement de leur main-d'œuvre au moment d'un licenciement.

RÉPARTITION DES TYPES D'INTERVENTIONS EN RESSOURCES HUMAINES AUPRÈS DES ENTREPRISES



EVOLUTION DEPUIS 2005-2006



1557

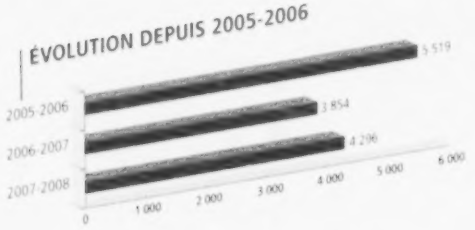
Les ententes relatives au Programme d'apprentissage en milieu de travail

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouvelles ententes de qualification	4 500	4 296	95 %

Cet indicateur témoigne d'engagements conclus dans le cadre de la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue, ainsi qu'en vertu du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre adopté par la Commission des partenaires du marché du travail. Il rend compte de l'ensemble des ententes relatives au Programme d'apprentissage en milieu de travail cosignées par l'apprentie ou l'apprenti, l'employeur et la personne représentant Emploi-Québec, pour des participations entreprises au cours de l'année 2007-2008.

Le nombre de nouvelles ententes correspond à 95 % de la cible fixée. La participation est passée de 3 854 ententes en 2006-2007 à 4 296 en 2007-2008, soit une augmentation de 11,5 %. De plus, le nombre de certificats de qualification en 2007-2008 a été de 2 600, pour un total de 15 129 certificats délivrés à ce jour. Rappelons que le résultat de 2005-2006 est exceptionnellement élevé en raison des ententes liées au programme obligatoire de qualification des opérateurs en eau potable, tous les travailleurs et travailleuses devant se conformer à la fin de cette période.

Dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail, au cours de l'année, les métiers d'ébéniste, de cuisinière ou cuisinier d'établissement, de travailleuse ou travailleur sylvicole et de coiffeuse ou coiffeur ont continué à connaître un succès appréciable.



La Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

Les résultats concernant la participation des employeurs à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre se trouvent dans le bilan quantitatif annuel produit par la Commission des partenaires du marché du travail[36]. Les résultats sommaires qui suivent sont tirés de ce document.

Pour l'année civile 2006, les 11 126 employeurs assujettis[37] à la Loi ont déclaré avoir investi globalement près de 1,014 milliard de dollars dans la formation de leur personnel. En outre, 88,7 % de ces employeurs ont déclaré avoir investi un montant représentant au moins 1 % de leur masse salariale. Les employeurs ayant cotisé au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre étaient au nombre de 1 262, soit 11 % des employeurs assujettis.

Pour ce qui est du Fonds, les articles 41 et 42 de la Loi prévoient la production annuelle d'un rapport d'activité qui comprend, notamment, les états financiers vérifiés du Fonds et la liste des bénéficiaires des subventions accordées[38].

36. Commission des partenaires du marché du travail. Bilan quantitatif sur la participation des employeurs à la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre en vertu de l'article 2, année civile 2006, janvier 2008. Voir à l'adresse www.emploiquebec.net/francais/compliments/publications.asp.

37. Pour être assujetti, un employeur doit avoir une masse salariale supérieure à un million de dollars.

38. Les résultats financiers, de même que ceux relatifs au plan d'affectation des ressources et aux programmes de subventions du Fonds, sont disponibles lorsque le rapport d'activité du Fonds est déposé à l'Assemblée nationale, conformément à l'article 42 de la Loi. Voir à l'adresse www.emploiquebec.net/francais/compliments/publications.asp.

L'approche sectorielle[39]

Au cours de l'exercice financier 2007-2008, dans le cadre des responsabilités de la Commission des partenaires du marché du travail, une somme de 15 millions de dollars a été versée par Emploi-Québec aux fins de l'intervention sectorielle. À ce montant s'ajoute une somme de près de 300 000 $ provenant de la Table métropolitaine de Montréal, pour des projets majeurs et des projets économiques d'envergure.

Les comités sectoriels de main-d'œuvre ont poursuivi en 2007-2008 leurs activités en conformité avec leurs mandats qui consistent à :

- définir les besoins spécifiques d'un secteur en matière de main-d'œuvre, de gestion des ressources humaines, d'organisation du travail et de formation de la main-d'œuvre;
- trouver des solutions pertinentes en fonction des besoins définis et les mettre en œuvre;
- assurer le développement de la formation continue et le développement des compétences de la main-d'œuvre dans les secteurs;
- élaborer des mesures pertinentes pour permettre la stabilisation de l'emploi et pour réduire le taux de chômage;
- tenir compte de la problématique des clientèles cibles;
- assurer la circulation de l'information et réaliser à ce titre des activités pertinentes.

Il convient de souligner les efforts fournis par les comités sectoriels relativement au Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, notamment dans la promotion du Programme d'apprentissage en milieu de travail, dans des travaux d'élaboration de nouvelles normes professionnelles en 2007-2008, ce qui porte à 34 le nombre de normes professionnelles officielles au Québec relativement au Cadre, ainsi que dans la mise en place de dispositifs visant la reconnaissance des compétences des travailleuses et des travailleurs.

39. Pour plus d'information sur les orientations, stratégies, actions et autres activités des comités, on peut consulter les bilans annuels des différents comités sectoriels. Un bilan regroupant les activités des comités sectoriels de main-d'œuvre, des comités d'intégration et de maintien en emploi et des comités consultatifs, produit par la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, Commission des partenaires du marché du travail, est accessible de manière intégrale.

ORIENTATION
Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale constitue un défi important de la société québécoise. Le gouvernement du Québec a pris des engagements en la matière, notamment dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et du Plan gouvernemental pour l'emploi, dont il a confié la coordination au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Des progrès ont été enregistrés à plusieurs titres au cours des dernières années, bien que beaucoup reste à faire. Si l'emploi est le moyen privilégié de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les services de solidarité sociale d'Emploi-Québec ont également concouru à la réalisation de plusieurs des engagements pris en la matière.

Mobilisation des différents partenaires de la société québécoise dans la lutte contre la pauvreté

Le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale vise à soutenir de façon particulière et adaptée les territoires à forte concentration de pauvreté. Ce plan s'appuie à cet égard sur une approche territoriale intégrée qui fait appel à la capacité des communautés de se prendre en charge et de créer une synergie entre leur développement social et leur développement économique, par la mobilisation des acteurs locaux publics, privés et communautaires.

Emploi-Québec a soutenu activement l'émergence de stratégies locales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. L'agence devait s'assurer de l'atteinte des objectifs du Plan stratégique 2005-2008 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, particulièrement afin que 50 territoires de CLE parmi les plus défavorisés se dotent d'ententes visant le développement social et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Au terme de cette période, 53 ententes de partenariat ont été signées. Ces ententes conduiront à la préparation de plans d'action locaux ou régionaux.

Mise en œuvre de la réforme du régime de la sécurité du revenu

À l'exception de certains articles, la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et son règlement d'application sont entrés en vigueur le 1er janvier 2007, avec notamment l'implantation, en remplacement du Programme d'assistance-emploi, de deux nouveaux programmes d'aide financière de dernier recours. Il s'agit du Programme d'aide sociale, qui s'adresse aux personnes qui ne présentent pas de contraintes sévères à l'emploi, et du Programme de solidarité sociale, destiné aux personnes qui ont de telles contraintes.

Aussi, pour l'année 2007-2008, Emploi-Québec avait pour mandat de parachever l'implantation des programmes et des mesures de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et du règlement d'application dont les dates d'entrée en vigueur étaient postérieures au 1er janvier 2007.

Il en est ainsi du Programme alternative jeunesse, dont l'objectif est de soutenir, sur une base volontaire, les jeunes adultes qui ont besoin d'une aide financière pour assurer leur subsistance. Ce programme, qui vise à encourager les jeunes à réaliser des activités leur permettant d'acquérir ou de recouvrer leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle, est entré en vigueur le 1er avril 2007. Au cours de l'année, plus de 6 000 jeunes adultes ont entrepris un parcours dans le Programme alternative jeunesse.

Emploi-Québec a également mis en œuvre les engagements annoncés dans le cadre de la Politique québécoise du médicament à l'égard des prestataires d'une aide financière de dernier recours sans contraintes sévères à l'emploi, des prestataires avec contraintes temporaires et des détenteurs d'un carnet de réclamation, qui bénéficient de la gratuité complète des médicaments depuis juillet 2007.

Enfin, les travaux visant à actualiser le dispositif de repérage se sont poursuivis de la façon prévue. Ce dispositif visait également à cibler, parmi les prestataires de l'aide sociale sans contraintes de santé, ceux qui sont les plus susceptibles de bénéficier d'une aide des services publics d'emploi ou des programmes d'aide et d'accompagnement social.

Les programmes d'aide et d'accompagnement social

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social	50	6 816	50

En 2007-2008, les services de solidarité sociale ont achevé l'implantation des programmes d'aide et d'accompagnement social, soit Interagir, qui s'adresse aux personnes pour qui l'accès au marché du travail ne peut être envisagé qu'à long terme, et Réussir, destiné aux prestataires avec contraintes sévères à l'emploi qui fréquentent un établissement d'enseignement secondaire en formation professionnelle ou postsecondaire. Ils ont également poursuivi le déploiement du programme Devenir, qui s'adresse aux prestataires pour qui l'accès au marché du travail peut être envisagé à court terme, mais qui pourraient participer préalablement à des mesures offertes par les services publics d'emploi à l'intérieur d'un délai de douze mois. Pour l'année 2007-2008, ces programmes ont rejoint plus de 6 800 personnes.

ORIENTATION

Améliorer la prestation de services aux citoyennes et aux citoyens, notamment en consolidant la nouvelle agence

Par cette orientation, Emploi-Québec vise à accroître l'efficacité de ses interventions dans le contexte, d'une part, d'une gestion par résultats décentralisée et en partenariat et, d'autre part, de ressources limitées. Elle vise également à mettre en œuvre une offre de service accessible et simplifiée, notamment en contribuant à l'implantation de Services Québec et du gouvernement en ligne. Elle veut ainsi répondre le mieux possible et au meilleur coût aux besoins des citoyennes et des citoyens et adapter sa prestation de services à la diversité des réalités régionales et locales.

Les indicateurs suivis pour cette orientation sont des compléments aux indicateurs rattachés aux autres orientations. On trouvera par ailleurs en annexe le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec, ainsi que le prévoient les modalités de reddition de comptes établies par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Simplification des processus administratifs

Dans une perspective de simplification administrative, des allégements ont été apportés aux processus permettant d'éventuels réinvestissements dans les services à la clientèle. Depuis le lancement des travaux d'allégement, en juillet 2006, 27 projets ont été entrepris. Huit de ces projets ont été terminés en 2006-2007 et 19 étaient toujours en cours en 2007-2008. On compte, parmi les réalisations de 2007-2008, le transfert automatique des dossiers terminés, des améliorations à la visualisation des données à l'écran et à la consignation des contenus dans les systèmes utilisés par le personnel, la réduction des saisies répétitives entre les services de solidarité sociale et les services publics d'emploi.

Qui plus est, la spécialisation de certaines activités et clientèles ainsi que l'implantation de la phase II du projet Multicompétence ouvrent la porte à la réalisation de plusieurs projets à l'étude. Ces projets simplifieront la tâche de l'agente ou de l'agent d'aide socioéconomique, en augmentant la productivité et en favorisant un réinvestissement dans les services à la clientèle tout en préservant la qualité du travail et des activités effectuées. Ils présentent également l'avantage de faciliter la mise en œuvre d'une prestation de services multimodale.

D'autres projets, tels que le simulateur en ligne d'admissibilité à l'aide financière de dernier recours, le parachèvement du déploiement du Centre de communication avec la clientèle, la simplification de la gestion des formulaires et l'implantation du projet de facturation en ligne, devraient également alléger le travail quotidien de l'agente ou de l'agent d'aide socioéconomique.

Politique d'assurance qualité

Conformément à l'objectif qu'elle s'est fixé pour assurer une gestion améliorée de sa performance, Emploi-Québec s'est dotée en 2006-2007 d'une politique d'assurance qualité. Cette politique a donné lieu en 2007-2008 à la réalisation de programmes récurrents d'assurance qualité :

- pour les services de solidarité sociale, un programme de vérification de la conformité de l'aide financière versée dans le cadre des programmes d'assistance sociale;
- pour les services publics d'emploi, un programme de vérification *a posteriori* des contrôles financiers dans le cadre des services aux individus et du recours aux services des intervenants externes.

Les recommandations qui découlent de la mise en œuvre de cette politique donnent lieu à des projets d'amélioration continue de la qualité des interventions de l'agence sur le plan de la conformité et de l'uniformité.

Les sorties de l'aide financière de dernier recours

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	56 000	57 866	103 %

Cet indicateur est le premier publié qui couvre à la fois les interventions des services publics d'emploi et des services de solidarité sociale. En établissant une cible de convergence, on comptait faciliter la complémentarité des deux services, le résultat recherché étant que les personnes qui bénéficient des services d'emploi soient sur la voie de l'autonomie financière.

On entend, par sortie, une personne qui a reçu une aide financière un mois donné et qui, à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec, n'en reçoit pas au cours des deux mois consécutifs suivant la fin de cette intervention. Ainsi, 57 866 prestataires sont sortis de l'aide en 2007-2008, soit 103 % de l'objectif. La cible a donc été atteinte. Lorsque les résultats sont observés sur une période plus longue, nous avons vu précédemment (page 56) qu'une proportion légèrement à la hausse des sorties de l'aide est durable. Cela se traduit également par une diminution de 11 557 du nombre de prestataires des programmes d'assistance sociale en mars 2008 comparativement à mars 2007 et par une baisse du taux d'assistance sociale des personnes de 0 à 64 ans qui se poursuit.

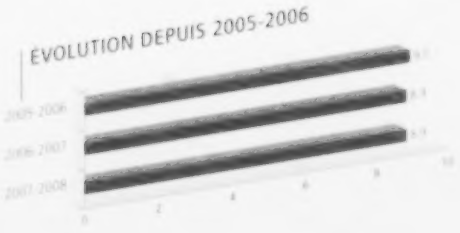
Délai de traitement

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10	8,9	112 %

L'indicateur correspond au nombre de jours ouvrables écoulés entre la date de dépôt de la demande et la date à laquelle la décision d'attribution (favorable ou non) est rendue. En raison du caractère d'aide de dernier recours du Programme d'aide sociale et du Programme de solidarité sociale, il faut traiter rapidement les demandes d'aide déposées, tout en s'assurant que la vérification de l'admissibilité est effectuée conformément aux dispositions prévues à la Loi et au Règlement. Avec un délai moyen de 8,9 jours, Emploi-Québec a respecté son engagement de ne pas excéder les dix jours.

Au cours des dernières années, diverses actions ont permis de maintenir le délai moyen de traitement acceptable à l'attribution initiale, dont :

- la mise en place d'un service unique d'accueil, d'évaluation et de référence pour les deux services;
- l'existence de dispositifs de répartition locale des effectifs en fonction du volume des demandes, ainsi que de mécanismes de dépannage en cas d'engorgements conjoncturels ou localisés;
- la diffusion de documents d'information précisant les différentes exigences du processus d'admission à l'aide financière de dernier recours;
- le recours aux enquêteuses ou aux enquêteurs pour effectuer des vérifications particulières dans des situations jugées à risque.



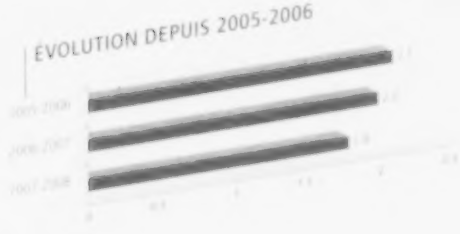
Ratio de plaintes

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Ratio de plaintes par 1 000 ménages	1,85	1,80	103 %

La clientèle d'Emploi-Québec peut s'adresser au Bureau des renseignements et plaintes pour signaler son insatisfaction. Au cours de l'année 2007-2008, le Bureau a reçu 9 944 plaintes, soit 8 175 plaintes relatives à l'aide financière de dernier recours et 1 769 relatives aux services publics d'emploi. Il s'agit d'une baisse de 208 cas par rapport à l'année 2006-2007, où le Bureau en a enregistré 9 736. Les insatisfactions nécessitant des vérifications plus approfondies et plus complexes (niveau 2) étaient cependant à la baisse par rapport à 2006-2007, année où a augmenté le nombre de plaintes qui ont pu être réglées par des explications fournies par une agente ou un agent d'aide socioéconomique (niveau 1).

Les plaintes retenues aux fins de l'indicateur sont celles qui sont liées à l'administration de l'aide financière de dernier recours et qui ont donné lieu à une recommandation de modification. Elles ont principalement trait à la qualité du service à la clientèle, aux conditions d'admissibilité aux programmes d'aide financière de dernier recours ainsi qu'au montant et aux modalités de versement des prestations spéciales. Le ratio se situait à 1,8 plainte avec recommandation de modification par 1 000 ménages pour l'année 2007-2008, soit une légère baisse par rapport à l'année précédente, ce qui permet de respecter la limite de 1,85 qu'Emploi-Québec s'est fixée. Il s'agit d'une baisse de 14 % par rapport à 2006-2007.

L'organisation analyse de façon continue le volume et la nature des plaintes déposées, et ce, afin d'améliorer son offre de service et d'adapter le contenu des activités de formation et de perfectionnement qu'elle offre au personnel. Le Ministère s'est également doté en 2007-2008 d'un plan d'amélioration des services au regard de la nouvelle Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.



Décisions modifiées

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Pourcentage des décisions modifiées à la suite d'une demande de révision	21,0 %[a]	20,7 %	101 %

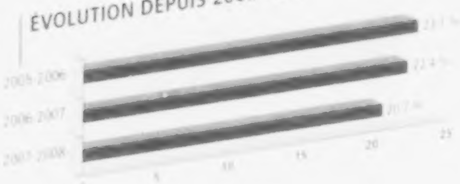
a. [illegible]

Cet indicateur correspond à la proportion des demandes de révision aux services de solidarité sociale qui ont donné lieu à des modifications en prétraitement de révision et en révision, à l'exception des changements attribuables à des faits nouveaux. Les décisions rendues en appel par le Tribunal administratif du Québec ne sont pas comprises dans le calcul.

Durant l'exercice, 11 864 demandes de révision ont été reçues et, pour 20,7 % d'entre elles, la décision a été modifiée à la suite de la révision, soit un pourcentage inférieur à la limite de 21 % que s'est fixée Emploi-Québec. Il s'agit d'une baisse de 10 % par rapport à 2005-2006. Ce résultat doit être apprécié au regard des quelques millions de décisions rendues chaque année par le personnel des services de solidarité sociale.

Mentionnons que l'organisation cherche continuellement à améliorer l'exactitude des décisions rendues à l'endroit de la clientèle prestataire. Parmi les moyens déployés à cette fin, signalons le souci de transmettre aux prestataires concernés une information claire et complète quant aux motifs et aux fondements des décisions rendues, l'application stricte de la politique de prétraitement des demandes de révision, l'analyse approfondie des motifs des demandes de révision, en collaboration notamment avec la Direction de la révision et des recours administratifs, de même que la formation continue du personnel quant à la nature et aux conséquences des décisions jurisprudentielles rendues par le Tribunal.

ÉVOLUTION DEPUIS 2005-2006



Mesure de la conformité de l'aide financière de dernier recours

INDICATEUR	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers	97,0 %	98,0 %	101 %

Cet indicateur était inscrit pour la première fois au plan d'action d'Emploi-Québec en 2007-2008. Le taux d'exactitude visé s'inscrit dans la politique d'assurance qualité présentée précédemment (page 162). Il s'agit d'évaluer, en établissant *a posteriori*, à l'aide d'un échantillon représentatif des décisions, ce qui aurait dû être payé, en comparaison de ce qui a été déboursé à l'attribution initiale et à la gestion des dossiers actifs. L'examen effectué conclut que, globalement, 98 % des montants déboursés l'ont été de manière adéquate. Autrement dit, on estime à 2 % la proportion totale des versements erronés (en trop ou en moins), ce qui est inférieur au plafond fixé de 3 % d'erreurs dans les montants versés. Ce résultat satisfaisant s'explique entre autres par la présence des divers systèmes de vérification des opérations financières *a posteriori*.

Par ailleurs, comme il est mentionné dans l'Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques, le Ministère accepte que le Bureau de normalisation du Québec effectue un audit de maintien annuel pour garder à jour le système de qualité ISO Versement. De plus, il s'assure que des actions correctrices et préventives pourront réduire l'effet des actions non conformes.

ANNEXES

ANNEXE 1

MEMBRES DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL AU 31 MARS 2008

PRÉSIDENTE

M[me] Marjolaine Loiselle

SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

M[me] Dominique Savoie

REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS DE LA MAIN-D'ŒUVRE

M[me] Denise Boucher
Vice-présidente de la Confédération des syndicats nationaux

M. Luc Desnoyers
Directeur québécois du Syndicat national de l'automobile, de l'aérospatiale, du transport et des autres travailleurs et travailleuses du Canada

M. Pierre Lemieux
Premier vice-président général de l'Union des producteurs agricoles

M. René Roy
Secrétaire général de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

M. François Vaudreuil
Président de la Centrale des syndicats démocratiques

M[me] Diane Charlebois
Troisième vice-présidente de la Centrale des syndicats du Québec

REPRÉSENTANTE ET REPRÉSENTANTS DES ENTREPRISES

M[me] Françoise Bertrand
Présidente de la Fédération des chambres de commerce du Québec

M. Florent Francœur
Président-directeur général de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec

M. Jacques Leblanc
Vice-président des politiques en développement de la main-d'œuvre du Conseil du patronat du Québec

M. Jean-Luc Trahan
Président-directeur général des Manufacturiers et exportateurs du Québec

M. Mathieu Truchon
Président du conseil du Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec

M. Simon Prévost
Vice-président, Québec, de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante

MEMBRES DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL AU 31 MARS 2008 (SUITE)

REPRÉSENTANTS DU MILIEU DE L'ENSEIGNEMENT

M. Gaëtan Boucher
Président-directeur général
de la Fédération des cégeps

M. André Caron
Président de la Fédération des
commissions scolaires du Québec

REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANT DU MILIEU DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

M^me^ Sherolyn Moon Dahmé
Présidente du Regroupement
québécois des organismes de
développement en employabilité

M. Richard Desjardins
Membre du Réseau des carrefours
jeunesse-emploi du Québec

M^me^ Sylvie Roy
Présidente de la Coalition des organismes
communautaires pour le développement
de la main-d'œuvre

MEMBRE D'OFFICE

M. François Turenne
Sous-ministre, ministère de l'Emploi et de
la Solidarité sociale

MEMBRES SANS DROIT DE VOTE

M^me^ Christyne Tremblay
Sous-ministre adjointe aux politiques
et aux sociétés d'État, ministère du
Développement économique, de
l'Innovation et de l'Exportation

M. Robert Sauvé
Sous-ministre associé, ministère des
Affaires municipales et des Régions

M. Alain Veilleux
Sous-ministre adjoint à la formation
professionnelle et technique et à la
formation continue par intérim,
ministère de l'Éducation, du Loisir
et du Sport

M. Jacques Robert
Sous-ministre adjoint à l'intégration,
à la régionalisation et aux relations
interculturelles, ministère de
l'Immigration et des Communautés
culturelles

MEMBRE INVITÉ

Poste vacant – Représentation
des universités francophones
et anglophones du Québec

ANNEXE 2

PRINCIPAUX RÉSULTATS EN 2007-2008 SELON LA RÉGION

Régions	Taux de chômage (%)	Postes vacants signalés au Service national de placement (nbre)	Nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi (nbre)	Personnes en emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi (nbre)	Prestations non versées à la suite d'une intervention (M$)	Entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi (nbre)
Abitibi-Témiscamingue	9,2	7 444	6 026	3 553	9,3	311
Bas-Saint-Laurent	8,9	8 240	8 237	4 657	10,3	407
Capitale-Nationale	4,9	80 448	18 537	9 355	19,2	929
Centre-du-Québec	6,7	18 802	8 532	3 939	9,1	486
Chaudière-Appalaches	6,0	23 276	10 106	5 878	12,7	455
Côte-Nord	8,7	3 916	4 538	2 405	6,4	214
Estrie	7,0	18 709	11 217	6 449	12,3	406
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	17,3	3 186	7 274	3 428	7,4	206
Île-de-Montréal	8,5	163 062	64 658	30 335	65,4	1 533
Lanaudière	7,0	24 006	14 233	7 288	12,3	309
Laurentides	6,9	34 043	16 128	8 275	21,3	447
Laval	5,1	35 472	9 324	5 017	9,4	170
Mauricie	9,2	20 163	[illegible]	6 116	11,7	326
Montérégie	6,1	97 037	31 729	17 932	40,2	1 406
Nord-du-Québec	8,7	1 075	835	467	0,9	77
Outaouais	6,3	11 256	10 590	4 932	9,7	412
Saguenay–Lac-Saint-Jean	9,1	10 662	11 510	5 858	11,4	340
Ensemble du Québec	**7,2**	**560 797**	**243 025**[1]	**125 884**	**269,0**	**8 434**

1. [illegible]

ANNEXE 3

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le suivi des actions entreprises par Emploi-Québec pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec est coordonné par la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, de concert avec les unités administratives visées. Dans cette annexe, Emploi-Québec témoigne des progrès accomplis au regard des recommandations formulées dans les rapports du Vérificateur général du Québec, déposés à l'Assemblée nationale depuis l'année 2001-2002. Cette annexe intègre aussi les recommandations adressées à la Commission des partenaires du marché du travail, prises en charge par la Direction du soutien au développement de la main-d'œuvre.

Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2002-2003 – Tome II, chapitre 5 – Suivi de vérification de l'optimisation des ressources – Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre

Travaux effectués auprès de la Commission des partenaires du marché du travail et d'Emploi-Québec

Le Vérificateur général du Québec a procédé à un suivi de la vérification de l'optimisation des ressources effectuée en 1999-2000 auprès de la Commission des partenaires du marché du travail et d'Emploi-Québec.

En date du 31 mars 2008, la Commission des partenaires du marché du travail et Emploi-Québec ont accompli la majorité des actions afin de répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec.

Le 8 juin 2007, l'Assemblée nationale adoptait le projet de loi n° 5 intitulé Loi modifiant la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre et d'autres dispositions législatives. Comme suite aux recommandations proposées par la Commission des partenaires du marché du travail au ministre, des modifications ont été apportées au titre de la Loi, dorénavant Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, de même qu'à son objet, lequel met en avant-plan le développement des compétences et la reconnaissance des travailleuses et des travailleurs. Les travaux visant la modification de la Loi ont tenu compte de la nécessité de déterminer des objectifs précis, mesurables et axés sur les résultats.

Dans la foulée des travaux de révision de la Loi, la Commission des partenaires du marché du travail a également présenté au ministre les modifications qu'elle souhaite apporter au Règlement sur les organismes collecteurs, soit une reformulation de ce règlement à la faveur d'une mutualisation des services de formation, plutôt qu'à la faveur d'une mutualisation des fonds. Ainsi, en remplacement du Règlement sur les organismes collecteurs, le Règlement sur les mutuelles de formation est en vigueur depuis janvier 2008. Le règlement a été revu afin de favoriser la mise en place des mutuelles de formation comme moyen d'améliorer la qualification et les compétences de la main-d'œuvre.

Ainsi, la Commission des partenaires du marché du travail et Emploi-Québec ont réalisé toutes les actions jugées pertinentes pour l'ensemble de ces recommandations.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION
Centre de recouvrement

2007 2008

Centre de recouvrement

MESSAGE
DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Monsieur François Turenne
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, 4e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Sous-Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2008.

Ce rapport complète le cycle annuel et fait suite, en lien avec le cadre de gestion par résultats, au Plan d'action annuel 2007-2008 du Centre de recouvrement, qui précise les objectifs et les cibles de résultats à l'égard desquels s'engageait le Centre pour l'exercice financier en cause.

En matière d'encaissements, un peu plus de 157 millions de dollars ont été recouvrés en 2007-2008, et des créances totalisant un peu plus de 7,5 millions de dollars ont été déclarées irrécouvrables, ce qui a contribué partiellement à une diminution de 8,9 millions de dollars des comptes débiteurs, mis à part les créances du Régime québécois d'assurance parentale. Les comptes débiteurs du Ministère totalisent près de 719,5 millions au 31 mars 2008, alors qu'ils étaient de 779,5 millions au 31 mars 2004.

Cette année, le Centre a entrepris une réflexion majeure dans le processus d'élaboration du Plan de développement triennal 2008-2011. Fort de son expérience en recouvrement, il a revu ses grands enjeux, ses orientations stratégiques et a défini les objectifs triennaux qui en découlent. Plusieurs d'entre eux sont inscrits au plan d'action 2008-2009 et feront l'objet de la reddition de comptes de la prochaine année.

Je tiens à remercier l'ensemble du personnel, qui travaille assidûment à l'atteinte des résultats du Centre et à la qualité de la prestation de services. C'est dans le respect des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens qu'il traite avec les personnes débitrices. Je remercie également tout le personnel du Ministère qui soutient le Centre dans la réalisation de sa mission.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Sous-Ministre, l'assurance de mon entière collaboration.

Le directeur général du Centre de recouvrement,

Robert Ricard
Québec, octobre 2008

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration du directeur général 181

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives 183

Mission, responsabilités et sources des encaissements 185

- Mission 185
- Responsabilités 185
- Sources des encaissements 186

Utilisation des ressources 187

- Ressources humaines 187
- Ressources financières 188

Résultats 189

- Sommaire des principales cibles de résultats et des indicateurs de performance 189
- Créances « aide financière de dernier ressort » 190
- Créances « aide à l'emploi » 193
- Créances « garants défaillants » 196
- Créances « pensions alimentaires » 199
- Créances du Régime québécois d'assurance parentale 202
- Autres créances du Ministère 203
- Sommaire des comptes débiteurs du Ministère gérés par le Centre de recouvrement 204

Indicateurs de qualité des services 205

- Projets relatifs au service à la clientèle 205
- Traitement des plaintes 208

ANNEXES

Annexe 1 : Indicateurs – Définition et utilité 209

Annexe 2 : Répartition des montants recouvrés et des comptes débiteurs 211

DÉCLARATION
DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information et des résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité.

À ma connaissance, le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du Centre de recouvrement décrit fidèlement la mission et les champs d'intervention du Centre. Il présente bien les orientations et les objectifs inscrits à la Convention de performance et d'imputabilité du 5 avril 2001 et au plan d'action annuel 2007-2008 du Centre.

Pour garantir l'atteinte des objectifs fixés et pour gérer les risques de l'organisation, la direction a maintenu, intensifié et consolidé les systèmes d'information et les mesures de contrôle tout au long de l'année financière. Elle a implanté un système de reddition de comptes à l'interne et dispose des outils nécessaires pour suivre la performance globale de gestion.

Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport. Je déclare donc que l'information et les résultats qu'il contient ainsi que les contrôles afférents sont exacts, intègres et fiables, et qu'ils correspondent à la situation au 31 mars 2008.

Le directeur général du Centre de recouvrement,

Robert Ricard
Québec, octobre 2008

RAPPORT DE VALIDATION

DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Monsieur Robert Ricard
Directeur général
Centre de recouvrement

Monsieur le Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans la section « Résultats » du Rapport annuel de gestion 2007-2008 du Centre de recouvrement, au regard des cibles de résultats annoncées dans son plan d'action annuel 2007-2008.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de ces renseignements dans le présent rapport incombe à la direction du Centre de recouvrement. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des renseignements en nous basant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué en tenant compte des normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements, à obtenir des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à susciter des discussions au sujet de l'information fournie par le Centre. Nous nous sommes également assurés de la cohérence entre la section « Résultats » du Centre et celle du Ministère. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée dans le rapport annuel de gestion 2007-2008 du Centre.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans la section « Résultats » du Rapport annuel de gestion 2007-2008 du Centre ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents. De plus, nous n'avons relevé aucune incohérence entre l'information présentée par le Centre de recouvrement et celle du Ministère.

La directrice de la vérification interne et des enquêtes administratives,

Annie Tremblay, CGA, Adm. A., MAP
Québec, octobre 2008

MISSION, RESPONSABILITÉS ET SOURCES DES ENCAISSEMENTS

Mission

Le Centre de recouvrement protège et recouvre les sommes dues au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin d'assurer une gestion saine et équitable des fonds publics et de contribuer à l'évolution des services gouvernementaux.

Responsabilités

En vertu du titre III, chapitre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, le Centre a la responsabilité de recouvrer les sommes facturées par Emploi-Québec dans l'administration courante de ses programmes et mesures. De plus, l'article 80 de la Loi sur l'assurance parentale confie au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale l'administration de ladite loi. Par conséquent, la responsabilité du recouvrement des sommes facturées dans l'administration de cette loi est confiée au Centre de recouvrement. Il lui revient donc de recouvrer huit types de créances.

Il s'agit d'abord d'une aide financière de dernier recours versée :

- à des personnes, sans qu'elles y aient droit;
- à des personnes immigrantes qui ont fait l'objet d'un parrainage;
- à des créanciers alimentaires alors qu'un défaut de paiement de la part du débiteur alimentaire est signalé.

Ces créances regroupent aussi les allocations, subventions ou montants versés en trop dans :

- l'administration des mesures et programmes d'aide à l'emploi;
- l'administration du Programme alternative jeunesse (titre II, chapitre III);
- l'administration des programmes spécifiques (titre II, chapitre IV);
- l'application de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail;
- l'application de la Loi sur l'assurance parentale.

Sources des encaissements

Les encaissements des sommes perçues au nom du Ministère proviennent des sources qui suivent.

Recouvrement réalisé par le personnel

- Les ententes de remboursement négociées selon la capacité de payer de la personne débitrice;
- L'application de procédures judiciaires, nommément les saisies de salaires et d'avoir liquide, les hypothèques légales, les saisies de biens meubles et immeubles.

Recouvrement automatisé provenant d'Emploi-Québec ou d'autres ministères et organismes

- Les retenues sur l'aide financière de dernier recours et sur les allocations et subventions découlant des mesures d'aide à l'emploi;
- Les retenues sur les remboursements d'impôt et de la taxe de vente du Québec effectuées par Revenu Québec;
- Le recouvrement de l'aide conditionnelle versée en attente du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants en provenance de la Régie des rentes du Québec;
- Le recouvrement de l'aide conditionnelle, versée dans l'attente de la réalisation d'un droit, en provenance de la Régie des rentes du Québec, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail et de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Recouvrement effectué par Revenu Québec

- Le recouvrement effectué par Revenu Québec dans l'application de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (L.R.Q., c. P-2.2), dans les dossiers où le Ministère est subrogé légalement dans les droits des créanciers alimentaires.

UTILISATION
DES RESSOURCES

Ressources humaines

Le Centre de recouvrement est une entité qui relève du sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et, d'un point de vue administratif, de la sous-ministre adjointe aux services à la gestion.

L'organisation du travail au Centre prévoit des activités dites de première ligne, exercées par le personnel du centre d'appels, qui consistent à communiquer avec les personnes débitrices afin de négocier des ententes de remboursement. Lorsque les négociations ne mènent pas à des ententes de remboursement, ou lorsque les ententes conclues ne sont pas respectées par les personnes débitrices, les dossiers sont pris en charge par des équipes de deuxième ligne, dont le mandat est d'en terminer le traitement. À cette étape, en vertu du processus de recouvrement en vigueur au Centre, des procédures judiciaires peuvent être engagées à l'endroit de certaines personnes débitrices qui ont la capacité de payer, mais qui n'appartient aucune collaboration. Dans les autres cas, les créances jugées irrécouvrables doivent être soumises à la radiation.

Ainsi, en 2007-2008, le Centre a utilisé 237,9 équivalents temps complet (ETC), totalisant 10,63 millions de dollars, ce qui correspond à une augmentation de 0,2 ETC par rapport à 2006-2007. Les ETC utilisés et le budget de rémunération en 2007-2008 se répartissent de la façon suivante :

Désignation des centres de responsabilité	ETC	M$
Bureau du directeur	5,9	0,41
Centre d'appels	51,3	1,66
Direction de la planification et des opérations régionales :		
Bureau de Québec	39,0	
Bureau des autres régions	13,0	
Bureau de Montréal	18,3	
Administration	3,0	
	73,3	3,53
Direction des mesures légales et des pensions alimentaires :		
Mesures légales	30,6	
Pensions alimentaires	13,0	
	43,6	2,24
Direction du développement et du soutien aux opérations :		
Développement et soutien	20,0	
Service d'assurance qualité et de contrôle interne	13,2	
	33,2	1,82
Total	237,9	10,63

De plus, des activités de recouvrement de deuxième ligne sont réalisées par le personnel prêté par la Ville de Montréal (13 ETC pour un budget de rémunération de 0,83 million de dollars).

Ressources financières

En 2007-2008, la rémunération et les frais de fonctionnement liés aux activités de recouvrement ont totalisé 12,2 millions de dollars, soit 0,5 million de moins qu'en 2006-2007.

BUDGET ALLOUÉ AUX ACTIVITÉS DE RECOUVREMENT (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Catégories	2007-2008
Rémunération[1]	10,6
Fonctionnement (y compris le coût des développements informatiques)[1]	1,6
Total	**12,2**

1. Y compris les dépenses prévues en vertu de la convention entre le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la ville de Montréal concernant le financement par le personnel de la Ville de Montréal.

Ce total ne comprend pas le coût des services rendus par les autres directions du Ministère, ni les loyers, ni les avantages sociaux afférents aux coûts de main-d'œuvre. Il ne totalise que les budgets contrôlés par le Centre et qui servent à établir son indicateur de performance.

RÉSULTATS

Sommaire des principales cibles de résultats et des indicateurs de performance

	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2006-2007
Créances « aide financière de dernier recours »				
Montants recouvrés par les agents	48,2 M$	46,4 M$	96 %	48,1 M$
Taux annuel de règlement des dossiers	53,0 %	51,8 %	98 %	52,6 %
Taux annuel de recouvrement des créances	19,3 %	18,6 %	96 %	19,8 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	95,3 %	96,0 %	101 %	98,9 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	102,0 %	100,0 %	98 %	106,3 %
Coût par dollar recouvré par les agents	20,2 ¢	21,1 ¢	96 %	20,2 ¢
Créances « aide à l'emploi »				
Montants recouvrés par les agents				
Créances « individus »	1,9 M$	1,8 M$	95 %	1,9 M$
Créances « ressources externes »	1,1 M$	1,5 M$	136 %	1,4 M$
Taux annuel de règlement des dossiers – créances « individus »	48,0 %	46,6 %	97 %	48,0 %
Taux annuel de recouvrement – créances « individus »	41,6 %	41,0 %	99 %	40,4 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	105,5 %	106,8 %	101 %	100,7 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	110,5 %	110,5 %	100 %	105,5 %
Coût par dollar recouvré par les agents	20,2 ¢	21,1 ¢	96 %	20,2 ¢
Créances « garants défaillants »				
Montants recouvrés par les agents	1,9 M$	2,4 M$	126 %	2,9 M$
Taux annuel de règlement des dossiers	47,2 %	56,5 %	120 %	47,2 %
Taux annuel de recouvrement des créances	5,3 %	6,7 %	126 %	4,7 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	130,4 %	ND	SO	SO
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	165,2 %	ND	SO	SO
Coût par dollar recouvré par les agents	22,7 ¢	19,8 ¢	115 %	11,7 ¢
Créances « pensions alimentaires »[1]				
Transmettre à Revenu Québec 90 % des avis de nouvelle subrogation dans un délai de 15 jours ou moins	90,0 %	91,1 %	101 %	92,9 %
Transmettre à Revenu Québec 90 % des avis de réactivation de subrogation dans un délai de 20 jours ou moins	90,0 %	95,4 %	106 %	93,4 %
Transmettre à Revenu Québec 90 % des avis de fin d'aide financière dans un délai de 40 jours ou moins	90,0 %	95,4 %	106 %	96,4 %
Créances du Régime québécois d'assurance parentale				
Montants recouvrés par les agents	3,0 M$	4,9 M$	163 %	3,8 M$
Coût par dollar recouvré par les agents	17,3 ¢	11,0 ¢	157 %	17,3 ¢
Taux de plaintes avec correctifs	0,13/1 000	0,05/1 000	260 %	0,14/1 000

1. Pour une meilleure compréhension, le Centre a [illegible] des créances « pensions alimentaires » [illegible] plan d'action annuel 2007-2008 du Centre. [illegible] à la page 200 du présent rapport.

Créances « aide financière de dernier recours »

Cible de résultat	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Montants recouvrés par les agents	48,2 M$	46,4 M$	96 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
52,5 M$	52,0 M$	50,0 M$	48,1 M$

Tout au cours de l'année, le centre d'appels a éprouvé des difficultés à recruter du personnel, particulièrement du personnel bilingue. À titre d'exemple, mentionnons qu'à la fin de l'année 2007-2008 le Centre comptait 28 personnes travaillant au centre d'appels et étant en contact direct avec les personnes débitrices. De ces 28 personnes, 19 ont été embauchées durant l'année. Cette situation montre à la fois le taux très élevé de roulement du personnel et les besoins plus grands de formation et de soutien. Le rendement moyen par personne est par conséquent moindre que celui qui était attendu, ce qui explique que le taux d'atteinte de la cible de recouvrement par les agentes et les agents se situe à 96 %.

L'annexe 1 présente la définition complète de tous les indicateurs de performance et décrit leur utilité pour le Centre de recouvrement.

Indicateurs d'efficacité	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Taux annuel de règlement des dossiers	53,0 %	51,8 %	98 %
Taux annuel de recouvrement des créances	19,3 %	18,6 %	96 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	95,3 %	96,0 %	101 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	102,0 %	100,0 %	98 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Taux annuel de règlement des dossiers	50,0 %	51,5 %	51,2 %	52,6 %
Taux annuel de recouvrement des créances	20,7 %	21,5 %	20,8 %	19,8 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	94,6 %	98,6 %	95,8 %	98,9 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	108,6 %	106,7 %	97,4 %	106,3 %

Les indicateurs d'efficacité ont atteint les objectifs fixés au plan d'action annuel 2007-2008 à 98 % ou les ont légèrement dépassés, sauf le taux annuel de recouvrement des créances. La cible de cet indicateur n'a été atteinte qu'à 96 % et le résultat du recouvrement de l'aide conditionnelle automatisée en est largement responsable. Cette diminution du recouvrement de l'aide conditionnelle automatisée est la conséquence directe d'une facturation de 20,4 millions de dollars au lieu des 24 millions annoncés au plan d'action annuel 2007-2008.

Indicateur d'efficience	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Coût par dollar recouvré			
Montants recouvrés par les agents	20,2 ¢	21,1 ¢	96 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Montants recouvrés par les agents	21,3 ¢	20,5 ¢	20,3 ¢	20,2 ¢
Recouvrement total	8,0 ¢	7,3 ¢	7,3 ¢	7,4 ¢

Le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents, 21,1 ¢, est plus élevé que la prévision de 20,2 ¢ présentée au plan d'action annuel 2007-2008 du Centre. La diminution des frais de fonctionnement a compensé en partie la hausse des coûts de main-d'œuvre, mais la raison principale de l'augmentation du coût par dollar recouvré par les agentes et les agents demeure la non-atteinte des objectifs de recouvrement prévus au plan d'action.

Le coût par dollar recouvré au recouvrement total ne fait pas partie des prévisions du plan d'action annuel du Centre de recouvrement. Cependant, l'information étant disponible, elle est mise à la disposition du lecteur. Le coût par dollar recouvré au recouvrement total s'est établi à 8,1 ¢ au cours de l'année 2007-2008.

Nous renvoyons le lecteur à la page 42 pour les commentaires sur le coût par dollar recouvré global, y compris le coût des services rendus par les autres directions, les loyers et les avantages sociaux.

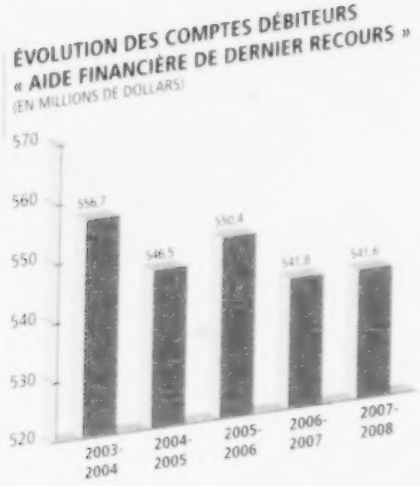
ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS « AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2007-2008		2006-2007	
Solde d'ouverture au 1er avril		**541,8**		**550,4**
Facturation				
Réclamations	113,0		115,7	
Intérêts et frais	27,5		27,4	
Annulations de créances	(11,6)		(8,2)	
Facturation nette		**128,9**		**134,9**
Recouvrement				
Recouvrement par les agents	(46,4)		(48,1)	
Recouvrement par retenues				
Aide conditionnelle automatisée	(16,3)		(20,2)	
Retenues à même les prestations et les allocations	(36,6)		(41,0)	
Retenues effectuées par Revenu Québec	(22,9)		(23,0)	
Nouvelle allocation familiale versée par la Régie des rentes du Québec	(2,8)		(2,8)	
Remboursement de trop-perçus	1,2		1,7	
Recouvrement net		**(123,8)**		**(133,4)**
Créances radiées				
Radiations	(40,1)		(38,1)	
Annulations de radiations	34,8		28,0	
Radiation nette		**(5,3)**		**(10,1)**
Solde de fermeture au 31 mars		**541,6**		**541,8**

Dans son plan d'action annuel 2007-2008, le Centre avait prévu que les comptes débiteurs des créances « aide financière de dernier recours » seraient de 539,1 millions de dollars au 31 mars 2008. Le résultat final est de 541,6 millions. En comparant avec les prévisions du plan d'action annuel, on peut voir que la radiation nette est de 3,7 millions de moins que le montant prévu, résultat qui, à lui seul, explique que le solde de fermeture ne soit pas celui attendu.

L'annexe 2 donne la répartition des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie des personnes débitrices. On y trouvera également la répartition des soldes des comptes débiteurs selon l'âge des comptes.

Le graphique suivant illustre l'évolution du solde des créances « aide financière de dernier recours » depuis 2003-2004.



Créances « aide à l'emploi »

Toutes les sommes recouvrées par le Centre sont réinvesties par Emploi-Québec dans des mesures actives au bénéfice de sa clientèle.

Créances « individus »

Cible de résultat	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Montants recouvrés par les agents	1,9 M$	1,8 M$	95 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
1,9 M$	2,0 M$	1,8 M$	1,9 M$

Les créances regroupées sous l'appellation de créances « individus » concernent des personnes qui doivent rembourser des sommes reçues notamment à titre de soutien du revenu au moment d'une participation à une mesure active d'aide à l'emploi.

Le niveau de recouvrement de ce type de créances se maintient d'année en année. Il est directement lié au total des réclamations de l'année.

Indicateurs d'efficacité	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Taux annuel de règlement des dossiers	48,0 %	46,6 %	97 %
Taux annuel de recouvrement des créances	41,6 %	41,0 %	99 %
Taux de recouvrement *vs* facturation annuelle	105,5 %	106,8 %	101 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	110,5 %	110,5 %	100 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Taux annuel de règlement des dossiers	41,2 %	42,3 %	48,4 %	48,0 %
Taux annuel de recouvrement des créances	35,6 %	39,4 %	39,3 %	40,4 %
Taux de recouvrement *vs* facturation annuelle	114,0 %	113,6 %	113,0 %	100,7 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	136,1 %	121,1 %	113,8 %	105,5 %

Les indicateurs d'efficacité ont tous des résultats se situant près des cibles visées. À cette petite échelle, la moindre variation dans le recouvrement ou dans la facturation crée des écarts qui ne requièrent pas nécessairement une explication.

Indicateur d'efficience	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Coût par dollar recouvré			
Montants recouvrés par les agents	20,2 ¢	21,1 ¢	96 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Recouvrement par les agents	21,3 ¢	20,5 ¢	20,3 ¢	20,2 ¢
Recouvrement total	8,0 ¢	7,3 ¢	7,3 ¢	7,4 ¢

Le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents et celui du recouvrement total sont les mêmes que ceux du recouvrement des créances « aide financière de dernier recours ». Le processus de recouvrement est le même et fait appel au même personnel. Le coût par dollar recouvré et son évolution ont donc suivi les mêmes tendances que ceux du recouvrement des créances « aide financière de dernier recours » et ils font l'objet des mêmes remarques et des mêmes commentaires. Pour plus de précisions, voir page 191.

ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS « INDIVIDUS » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

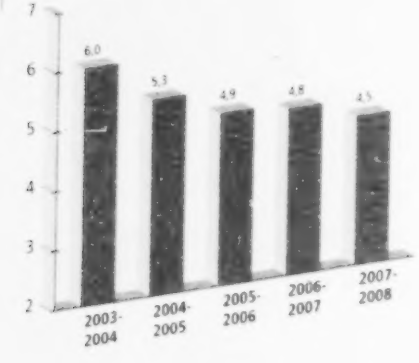
	2007-2008		2006-2007	
Solde d'ouverture au 1er avril		**4,8**		**4,9**
Facturation				
Réclamations	3,0		3,2	
Intérêts et frais	0,1		0,1	
Annulations de créances	(0,2)		(0,1)	
Facturation nette		**2,9**		**3,2**
Recouvrement				
Recouvrement par les agents	(1,8)		(1,9)	
Recouvrement par retenues				
Retenues à même les prestations et les allocations	(0,6)		(0,7)	
Retenues effectuées par Revenu Québec	(0,7)		(0,7)	
Remboursement de trop-perçus	–		0,1	
Recouvrement net		**(3,1)**		**(3,2)**
Créances radiées				
Radiations	(0,7)		(0,7)	
Annulations de radiations	0,6		0,6	
Radiation nette		**(0,1)**		**(0,1)**
Solde de fermeture au 31 mars		**4,5**		**4,8**

Au cours des dernières années, les comptes débiteurs d'Emploi-Québec « individus » ont montré peu de variation. La facturation est stable, de même que le recouvrement.

L'annexe 2 donne la répartition des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie des personnes débitrices. On y trouvera également la répartition des soldes des comptes débiteurs selon l'âge des comptes.

Le graphique suivant illustre l'évolution des créances « individus » depuis 2003-2004.

ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS « INDIVIDUS »
(EN MILLIONS DE DOLLARS)



Créances « ressources externes »

Cible de résultat	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Montants recouvrés par les agents	1,1 M$	1,5 M$	136 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
2,2 M$	1,5 M$	2,2 M$	1,4 M$

Les créances regroupées sous l'appellation de créances « ressources externes » concernent des organismes ou des employeurs qui doivent rembourser des sommes reçues en vertu d'ententes de service ou de subventions.

Dans le recouvrement de ce type de créances, les résultats du recouvrement par les agentes et les agents sont directement liés au total des réclamations. Ces dernières devaient atteindre 1,3 million de dollars selon les prévisions annoncées au plan d'action annuel 2007-2008. Elles sont plutôt de 1,7 million de dollars, ce qui explique la hausse du recouvrement.

ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS « RESSOURCES EXTERNES » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2007-2008	2006-2007
Solde d'ouverture au 1er avril	**0,8**	**0,8**
Facturation nette	1,7	1,4
Recouvrement par les agents	(1,5)	(1,4)
Solde de fermeture au 31 mars	**1,0**	**0,8**

Il est important de mentionner que le recouvrement de ces créances ne bénéficie pas de mécanismes de recouvrement par compensation.

Créances « garants défaillants »

Le recouvrement de ce type de créances vise les personnes qui ont omis de respecter leur engagement en tant que garantes d'une personne immigrante devenue prestataire d'une aide financière de dernier recours.

Cible de résultat	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Montants recouvrés par les agents	1,9 M$	2,4 M$	126 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
4,4 M$	3,8 M$	2,8 M$	2,9 M$

Dans son plan d'action annuel 2007-2008, le Centre avait prévu que seulement 4 personnes seraient affectées au recouvrement de ces créances. Les résultats de l'année démontrent plutôt que 4,7 ETC ont été utilisés, ce qui explique le dépassement de la cible annoncée. On a dû utiliser plus d'ETC que le nombre prévu à cause du retard accumulé dans le traitement des dossiers courants et des dossiers où les délais de prescription menaçaient la validité des créances. Les nombreuses corrections comptables apportées pour l'annulation de certaines créances en application du jugement de mai 2005[1] expliquent ce retard.

Indicateurs d'efficacité	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Taux annuel de règlement des dossiers	47,2 %	56,5 %	120 %
Taux annuel de recouvrement des créances	5,3 %	6,7 %	126 %
Taux de recouvrement vs facturation annuelle	130,4 %	ND	SO
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	165,2 %	ND	SO

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Taux annuel de règlement des dossiers	58,2 %	63,9 %	47,8 %	47,2 %
Taux annuel de recouvrement des créances	7,3 %	7,4 %	6,4 %	4,7 %

Dans son plan d'action annuel 2007-2008, le Centre avait prévu maintenir à 47,2 % le taux de règlement des dossiers. Cependant, les corrections comptables apportées à la suite du jugement du 20 mai 2005 ont fait chuter le nombre de dossiers à régler. Ce dernier est passé d'une moyenne mensuelle d'environ 2 400 dossiers en 2006-2007 à une moyenne mensuelle d'un peu plus de 1 930 en 2007-2008. Le fait que le nombre mensuel moyen de dossiers réglés se soit maintenu presque au même niveau explique le taux de 56,5 % et le dépassement de la cible.

En ce qui concerne le taux annuel de recouvrement des créances, le dépassement de la cible s'explique à la fois par le dépassement des cibles de recouvrement et par le fait que la facturation n'a pas atteint le niveau attendu.

Le Centre ne peut présenter de résultats pour les deux autres indicateurs, car la valeur négative de la facturation nette empêche l'établissement de rapports mathématiques significatifs. Cette valeur négative de la facturation résulte du fait que le total des annulations de créances est plus élevé que le total des réclamations de l'année.

Indicateur d'efficience	Cible 2007-2008	Résultat 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Coût par dollar recouvré			
Montants recouvrés par les agents	22,7 ¢	19,8 ¢	115 %

1. Québec (Procureur général du) c. Tribunal administratif du Québec et Marie Paquette, Cour d'appel, 500-09-011965-027, 20 mai 2005.

Le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents est de 19,8 ¢ et celui du recouvrement total, de 13,3 ¢. Le plan d'action annuel 2007-2008 faisait état d'une prévision de 22,7 ¢ pour le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents. Cependant, les conséquences comptables du jugement de mai 2005 empêchent toute comparaison avec les années antérieures. Les résultats de l'année en cours serviront de base de comparaison pour les années à venir.

L'écart s'explique entièrement par le dépassement de la cible de recouvrement par les agentes et les agents, établie à 1,9 million de dollars, alors que le résultat de l'année est de 2,4 millions. En contrepartie, le total des coûts d'opération se situe très près des prévisions.

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Recouvrement par les agents	18,5 ¢	19,7 ¢	25,5 ¢	11,7 ¢
Recouvrement total	10,4 ¢	10,8 ¢	13,2 ¢	7,8 ¢

Nous renvoyons le lecteur à la page 42 pour les commentaires sur le coût par dollar recouvré global, y compris le coût des services rendus par les autres directions, les loyers et les avantages sociaux.

ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS « GARANTS DÉFAILLANTS » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

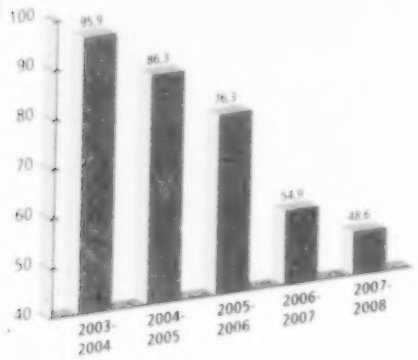
	2007-2008		2006-2007	
Solde d'ouverture au 1er avril		**54,9**		**76,3**
Facturation				
Réclamations et notes de crédit courantes	1,3		(2,8)	
Intérêts et frais	0,7		0,5	
Annulations de créances	(2,7)		(17,3)	
Facturation nette		**(0,7)**		**(19,6)**
Recouvrement				
Recouvrement par les agents	(2,4)		(2,9)	
Recouvrement par retenues				
Retenues à même les prestations et les allocations	(0,5)		(0,6)	
Retenues effectuées par Revenu Québec	(0,6)		(0,8)	
Remboursement de trop-perçus	–		1,6	
Recouvrement net		**(3,5)**		**(2,7)**
Créances radiées				
Radiations	(4,2)		(2,6)	
Annulations de radiations	2,1		3,5	
Radiation nette		**(2,1)**		**0,9**
Solde de fermeture au 31 mars		**48,6**		**54,9**

Bien qu'à une échelle moindre qu'au cours des années antérieures, des corrections comptables ont encore été apportées à plusieurs dossiers, surtout en début d'année. Ces corrections sont la conséquence du jugement de la Cour d'appel touchant les créances de certains garants défaillants, ce qui explique le montant négatif de la facturation totale. Ce résultat influe sur presque tous les indicateurs d'efficacité.

L'annexe 2 donne la répartition des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie des personnes débitrices. On y trouvera également la répartition des soldes des comptes débiteurs selon l'âge des comptes.

Le graphique suivant illustre l'évolution des comptes débiteurs « garants défaillants » depuis 2003-2004.

ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS « GARANTS DÉFAILLANTS »
(EN MILLIONS DE DOLLARS)



Créances « pensions alimentaires »

Contexte

L'article 92 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1) prévoit que, lorsque la créance d'une personne prestataire est une pension alimentaire déterminée par jugement ou suivant une transaction et une déclaration commune de dissolution d'une union civile reçues devant notaire, le ministre se substitue de plein droit au créancier alimentaire dans l'exercice de ses droits et de ses privilèges pour tous les versements de cette pension qui sont échus ou à échoir à compter du moment où le créancier alimentaire devient admissible à une aide financière de dernier recours. Cette substitution se définit légalement par le terme « subrogation ».

Dans l'administration des programmes d'aide financière de dernier recours, c'est l'agence Emploi-Québec, par l'entremise des centres locaux d'emploi, qui est en mesure de constater l'existence d'un jugement de pension alimentaire et d'un défaut de paiement par le débiteur alimentaire. L'agence fait alors connaître les cas au Centre de recouvrement, lequel a le mandat de vérifier la conformité des données, d'établir le montant des créances exigibles, de remplir et de transmettre l'avis de subrogation à Revenu Québec. Ce dernier agit comme percepteur des pensions alimentaires en vertu de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires.

L'agente ou l'agent du Centre est l'interlocuteur privilégié auprès de Revenu Québec et d'Emploi-Québec tout au long du processus de recouvrement en assurant l'échange régulier de tous les renseignements qui favorisent une gestion adéquate de ces créances. L'agente ou l'agent joue le même rôle auprès du ministère de la Justice lorsque les jugements sont contestés par les débiteurs alimentaires. Le Centre assure ainsi le suivi et la mise à jour d'environ 19 800 dossiers faisant l'objet d'une subrogation.

Cibles de résultats	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008	Taux d'atteinte de la cible
Transmettre à Revenu Québec 90 % des avis de nouvelle subrogation dans un délai de 15 jours ou moins	90,0 %	91,1 %	101 %
Transmettre à Revenu Québec 90 % des avis de réactivation de subrogation dans un délai de 20 jours ou moins	90,0 %	95,4 %	106 %
Transmettre à Revenu Québec 90 % des avis de fin d'aide financière dans un délai de 40 jours ou moins	90,0 %	95,4 %	106 %

ÉVOLUTION ANTÉRIEURE

Transmission dans les délais ciblés	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Avis de nouvelle subrogation	40 jours	30 jours	25 jours	20 jours
Proportion d'avis transmis à Revenu Québec	92,0 %	93,6 %	94,4 %	92,9 %
Avis de réactivation de subrogation	30 jours	25 jours	20 jours	20 jours
Proportion d'avis transmis à Revenu Québec	86,5 %	92,3 %	92,1 %	93,4 %
Avis de fin d'aide financière	45 jours	45 jours	42 jours	42 jours
Proportion d'avis transmis à Revenu Québec	92,5 %	95,2 %	95,7 %	96,4 %

Dans son plan d'action annuel, le Centre de recouvrement a énoncé trois objectifs propres au traitement des créances « pensions alimentaires ». Ces objectifs sont mesurables et servent à évaluer l'efficacité de certaines interventions du Centre.

Délai de transmission des avis de nouvelle subrogation

Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date où Emploi-Québec signale au Centre le défaut de paiement d'une pension alimentaire et la date où le Centre transmet l'avis de subrogation à Revenu Québec.

L'objectif pour l'année 2007-2008 était de ramener les délais de transmission de 20 jours à 15 jours dans 90 % des cas. Il a été dépassé, puisqu'en moyenne 91,1 % de ces avis ont été transmis en 15 jours ou moins.

Délai de transmission des avis de réactivation de subrogation

Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date où Emploi-Québec signale au Centre un nouveau défaut de paiement de la pension alimentaire et la date où le Centre transmet l'avis de réactivation à Revenu Québec.

L'objectif pour l'année 2007-2008 était de maintenir les délais de transmission de 20 jours dans 90 % des cas. Au cours de l'année, l'objectif a été dépassé, puisque 95,4 % des avis ont été transmis en 20 jours ou moins.

Délai de transmission des avis de fin d'aide financière

Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date d'annulation du dossier du créancier alimentaire à Emploi-Québec et la date où le Centre transmet l'information à Revenu Québec.

L'objectif pour l'année 2007-2008 était de ramener les délais de transmission de 42 jours à 40 jours dans 90 % des cas. Il a été dépassé, puisque 95,4 % de ces avis ont été transmis en 40 jours ou moins. L'amélioration de la performance vient d'une amélioration des processus et permettra de réduire ce délai au cours de la prochaine année.

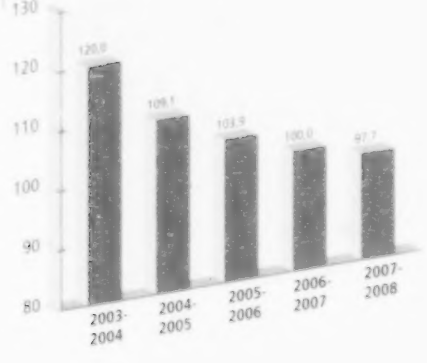
ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS « PENSIONS ALIMENTAIRES » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2007-2008		2006-2007	
Solde d'ouverture au 1er avril		100,0		103,9
Arrérages de pensions alimentaires				
Facturation	30,5		31,8	
Annulations et ajustements	(12,7)		(14,4)	
Facturation nette		17,8		17,4
Recouvrement				
Revenu Québec	(20,0)		(21,1)	
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	(0,1)		(0,2)	
Recouvrement net		(20,1)		(21,3)
Solde de fermeture au 31 mars		97,7		100,0

Les comptes débiteurs « pensions alimentaires » ont connu une diminution de 2,3 millions de dollars en 2007-2008 et se trouvent pour la première fois sous la barre des 100 millions. Les objectifs de facturation d'arrérages ont été atteints.

Le graphique suivant illustre l'évolution des comptes débiteurs « pensions alimentaires » depuis 2003-2004.

ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS « PENSIONS ALIMENTAIRES »
(EN MILLIONS DE DOLLARS)



Créances du Régime québécois d'assurance parentale

Contexte

Le 1er janvier 2006, le Régime québécois d'assurance parentale entrait en vigueur. Le Centre de recouvrement étant responsable de l'ensemble des activités de recouvrement des créances du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, une entente de service a été conclue. Cette entente de service s'inscrit dans le cadre de l'entente intervenue en...2 le Conseil de gestion de l'assurance parentale et le ministre, portant sur les services administratifs rendus à l'égard du Régime québécois d'assurance parentale.

Au cours de l'année, le Centre a recouvré 5 millions de dollars. Il est important de rappeler qu'aucune procédure judiciaire n'a été engagée par le Centre pour le recouvrement de ces créances et que, de plus, les créances étant gérées de façon manuelle, aucun recouvrement par compensation n'a été possible, sauf depuis le 1er mars 2008. C'est depuis cette date que ces créances sont gérées par le système informatique « Compte-client ».

EVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS « RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE » (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2007-2008		2006-2007	
Solde d'ouverture au 1er avril		3,5		–
Facturation nette		27,4		7,3
Recouvrement				
Recouvrement par les agents	(4,9)		(3,8)	
Retenues effectuées par Revenu Québec	(0,2)		–	
Remboursement de trop-perçus	0,1		–	
Recouvrement net		(5,0)		(3,8)
Solde de fermeture au 31 mars		25,9		3,5

Au cours de l'année, le Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale a conduit une opération visant à obtenir le document attestant la naissance de l'enfant et la filiation avec les parents lorsque l'échange de renseignements avec le Directeur de l'état civil s'est avéré non concluant. À la suite de cette opération, des réclamations totalisant plusieurs dizaines de millions de dollars ont été faites, ce qui explique la hausse de la facturation nette en 2007-2008. Sur réception des documents et des renseignements demandés aux personnes débitrices, la vaste majorité de ces réclamations sera annulée durant la prochaine année.

Le Centre ne peut présenter d'analyse des montants recouvrés selon l'âge des comptes et la catégorie de personnes débitrices, car ces comptes débiteurs n'ont été inscrits au système « Compte-client » qu'en mars 2008. Une telle analyse sera possible au cours de la prochaine année.

Dans son plan d'action annuel 2007-2008, le Centre avait prévu que le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents pour les créances du Régime québécois d'assurance parentale serait de 17,3 ¢. Les résultats au 31 mars 2008 indiquent un coût de 11 ¢, soit 36 % de moins que prévu. Cet écart s'explique par le fait que le dépassement de la cible de recouvrement par les agentes et les agents, qui avait été établie à 3 millions de dollars, a plutôt été de 4,9 millions pour l'année. En contrepartie, les coûts réels sont conformes aux prévisions.

Autres créances du Ministère

Contexte

Emploi-Québec a mis en œuvre des programmes et des mesures spécifiques différents de ceux de l'aide financière de dernier recours, tout en ayant pour objectif d'accorder une aide financière à des personnes. Dans ce contexte, mentionnons Action emploi, le Programme de soutien financier aux mineures enceintes, le Programme alternative jeunesse, les programmes de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources et pour les travailleurs licenciés collectivement dans les secteurs du textile et du vêtement, en dehors des régions ressources, le Programme d'allocation de maternité et le Programme transitoire d'aide aux frais de garde.

Les créances regroupées sous l'appellation « autres créances du Ministère » concernent des personnes qui doivent rembourser des sommes reçues en vertu de ces mesures et programmes.

ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS « AUTRES CRÉANCES DU MINISTÈRE » (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	2007-2008		2006-2007	
Solde d'ouverture au 1er avril		172,0		166,8
Facturation nette		132,6		32,9
Recouvrement				
Recouvrement par les agents	(52,1)		(24,9)	
Recouvrement par retenues				
Retenues à même les prestations et les allocations	(7,2)		(0,4)	
Retenues effectuées par Revenu Québec	(11,5)		(2,0)	
Remboursement de trop-perçus	0,3		0,1	
Recouvrement net		(70,5)		(27,2)
Radiation nette		(3,7)		(0,5)
Solde de fermeture au 31 mars		230,4		172,0

Les résultats en recouvrement de ces créances sont directement liés aux sommes facturées. Dans son plan d'action annuel 2007-2008, le Centre avait prévu des encaissements totaux de 25,8 milliers de dollars, dont 24 milliers par les agentes et les agents, pour une facturation de 14,5 milliers de dollars. L'augmentation de la facturation à 132,6 milliers de dollars explique la hausse du recouvrement par les agentes et les agents.

Sommaire des comptes débiteurs du Ministère gérés par le Centre de recouvrement

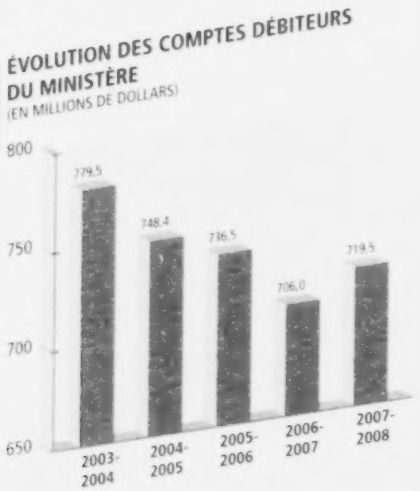
Le tableau suivant présente un sommaire de l'ensemble des comptes débiteurs du Ministère gérés par le Centre de recouvrement à la fin de l'année 2007-2008, ainsi qu'une comparaison avec les quatre années précédentes.

ÉVOLUTION DES COMPTES DÉBITEURS DU MINISTÈRE (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Aide financière de dernier recours	556,7	546,5	550,4	541,8	541,6
Aide à l'emploi					
Individus	6,0	5,3	4,9	4,8	4,5
Ressources externes	0,8	1,0	0,8	0,8	1,0
Total Aide à l'emploi	**6,8**	**6,3**	**5,7**	**5,6**	**5,5**
Garants défaillants	95,9	86,3	76,3	54,9	48,6
Pensions alimentaires	120,0	109,1	103,9	100,0	97,7
Autres créances du Ministère	0,1	0,2	0,2	0,2	0,2
Total partiel	**779,5**	**748,4**	**736,5**	**702,5**	**693,6**
Régime québécois d'assurance parentale	-	-	-	3,5	25,9
Total général	**779,5**	**748,4**	**736,5**	**706,0**	**719,5**
Variation	**-**	**(31,1)**	**(11,9)**	**(30,5)**	**13,5**

L'ensemble des comptes débiteurs du Ministère a connu une autre diminution (8,9 millions) au cours de la dernière année. Ce n'est cependant pas le cas des créances du Régime québécois d'assurance parentale, qui ont augmenté de 22,4 millions. Cette dernière augmentation découle d'une opération spéciale d'échange de renseignements avec le Directeur de l'état civil. Cette opération prendra fin au cours de l'année 2008-2009.

Le graphique suivant illustre l'évolution des comptes débiteurs du Ministère au cours des cinq dernières années.



INDICATEURS
DE QUALITÉ DES SERVICES

Projets relatifs au service à la clientèle

Amélioration des communications

Dans son plan d'action annuel 2007-2008, le Centre de recouvrement avait inscrit quelques projets touchant le service à la clientèle :

- Poursuivre l'écoute et l'analyse des conversations téléphoniques entre les personnes débitrices et le personnel du centre d'appels. Des contrôles d'écoute téléphonique ont été effectués de façon régulière et continue au cours de l'exercice 2007-2008 afin de s'assurer de la qualité des interventions des agentes et des agents du Centre.
- Diminuer à moins d'une minute le délai d'attente pour les personnes qui téléphonent au Centre. Les résultats de l'année indiquent une moyenne annuelle de 49 secondes pour les 101 000 appels reçus.
- Améliorer le taux de réponse aux appels entrants pour atteindre un taux de 92 % et plus. Le taux de réponse correspond à une moyenne annuelle de 91,4 %, soit un taux d'atteinte de la cible de 99 %.
- Diminuer à 8 % le taux d'abandon des appels entrants. La moyenne annuelle de ce taux est de 8,6 %, soit un taux d'atteinte de la cible de 93 %. Les difficultés de recrutement expliquent que le taux visé n'ait pas été atteint.

Pour obtenir plus de renseignements sur l'amélioration des communications du Centre, on se reportera à la section « Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens » à la page 73 du présent document.

Traitement des plaintes

Taux de plaintes avec correctifs

Au cours de l'exercice 2007-2008, le Bureau des renseignements et plaintes a traité, entre autres, 438 plaintes touchant les activités de recouvrement des sommes dues au Ministère et exigeant pour leur règlement des vérifications approfondies et des interventions des unités administratives concernées. Pour ces plaintes, le Bureau a recommandé que des modifications au dossier soient apportées dans 47 cas. Le Centre de recouvrement a modifié le traitement de 9[2] de ces plaintes pour un résultat de 0,05 plainte avec correctifs par 1 000 dossiers. Le plan d'action annuel 2007-2008 prévoyait 0,13 plainte avec correctifs par 1 000 dossiers.

À titre informatif, mentionnons que 85 plaintes adressées au Bureau des renseignements et plaintes ont nécessité l'application du pouvoir discrétionnaire du ministre. Les chiffres à cet effet sont rapportés à la page 82 du présent document.

2. Pour plus de précisions sur ces plaintes, voir les pages 80 et suivantes du rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

ANNEXES

ANNEXE 1
INDICATEURS – DÉFINITION ET UTILITÉ

Taux annuel de règlement des dossiers
Le taux annuel de règlement des dossiers représente le nombre de dossiers réglés durant l'année par rapport au nombre de dossiers recouvrables durant la même période. On entend par dossier réglé un dossier comportant une entente de remboursement respectée, une proposition de règlement acceptée, une saisie de salaire effective ou une demande de radiation acceptée. Cet indicateur permet d'évaluer la capacité du Centre à régler les dossiers de recouvrement.

Taux annuel de recouvrement des créances
Le taux annuel de recouvrement des créances représente le total du recouvrement net par rapport au montant des comptes débiteurs en début d'année, auquel on ajoute la facturation nette de l'année et duquel on déduit le montant des radiations nettes.

Taux de recouvrement *vs* facturation annuelle
Ce taux est calculé en comparant le total du recouvrement net de l'année et la facturation nette de l'année. Il permet d'évaluer la performance en recouvrement du Centre par rapport à la facturation annuelle.

Taux de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs
Ce taux est calculé en totalisant le recouvrement net et la radiation nette et en comparant ce résultat avec la facturation nette. Il permet d'évaluer la contribution du Centre au contrôle des comptes débiteurs du Ministère par ses activités de recouvrement et de radiation des créances irrécouvrables.

Coût par dollar recouvré par les agentes et les agents
Le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents représente le montant des dépenses[1] par rapport aux montants recouvrés par ces derniers. Le montant de ces dépenses est constitué des coûts de rémunération et de fonctionnement soutenus par le Centre à même les budgets qui lui sont alloués. Cet indicateur permet d'évaluer et de suivre l'évolution de la rentabilité des ressources investies.

Coût par dollar recouvré au total
Le coût par dollar recouvré au total représente le montant des dépenses par rapport aux montants recouvrés au total, à l'exclusion du remboursement de trop-perçus. Le montant des dépenses est constitué des coûts de rémunération et de fonctionnement supportés par le Centre à même les budgets qui lui sont alloués. Cet indicateur permet d'évaluer et de suivre l'évolution de la rentabilité des ressources investies.

Taux de plaintes avec correctifs
Le taux de plaintes avec correctifs représente le nombre de plaintes, par 1 000 personnes débitrices, qui ont mené à des correctifs dans le traitement des dossiers. Ces plaintes sont relatives aux procédures de recouvrement et sont enregistrées au Bureau des renseignements et plaintes du Ministère.

1. Les dépenses de fonctionnement excluent les avantages sociaux, les loyers et le coût des services rendus par les autres directions.

Autres définitions

Recouvrement net : total du recouvrement, duquel on déduit le remboursement des trop-perçus.

Facturation nette : total des réclamations, auquel on ajoute les intérêts et les frais et duquel on déduit les annulations de créances.

Radiation nette : valeur totale des créances radiées au cours de l'année, de laquelle on déduit la valeur des créances dont la radiation a été annulée dans l'année.

ANNEXE 2

RÉPARTITION DES MONTANTS RECOUVRÉS ET DES COMPTES DÉBITEURS

Aide financière de dernier recours

RÉPARTITION DES MONTANTS RECOUVRÉS
SELON L'ÂGE DES COMPTES ET LA CATÉGORIE DES PERSONNES DÉBITRICES

	Prestataires		Non-prestataires		Total	
Âge des comptes	k$	%	k$	%	k$	%
0 à 6 mois	20 363,4	39,5	21 327,7	29,5	41 691,1	33,7
7 à 12 mois	7 032,9	13,7	7 830,1	10,8	14 863,0	12,0
13 à 24 mois	6 975,8	13,5	9 286,2	12,8	16 262,0	13,1
25 à 36 mois	3 850,7	7,5	5 908,5	8,2	9 759,2	7,9
37 à 48 mois	2 890,0	5,6	4 592,3	6,4	7 482,3	6,0
49 mois et plus	10 410,2	20,2	23 381,0	32,3	33 791,2	27,3
Total	**51 523,0**	**100,0**	**72 325,8**	**100,0**	**123 848,8**	**100,0**

RÉPARTITION DU SOLDE DES COMPTES DÉBITEURS SELON L'ÂGE DES COMPTES

Âge des comptes	k$	%
0 à 6 mois	64 744,0	12,0
7 à 12 mois	34 537,4	6,4
13 à 24 mois	52 338,4	9,7
25 à 36 mois	45 980,7	8,4
37 à 48 mois	32 465,0	6,0
49 mois et plus	311 587,0	57,5
Total	**541 652,5**	**100,0**

Mesures d'aide à l'emploi, créances « individus »

RÉPARTITION DES MONTANTS RECOUVRÉS SELON L'ÂGE DES COMPTES ET LA CATÉGORIE DES PERSONNES DÉBITRICES

	Prestataires		Non-prestataires		Total	
Âge des comptes	k$	%	k$	%	k$	%
0 à 6 mois	195,5	38,2	1 292,7	49,9	1 488,2	48,0
7 à 12 mois	110,7	21,6	421,5	16,3	532,2	17,1
13 à 24 mois	79,0	15,5	343,5	13,2	422,5	13,6
25 à 36 mois	31,3	6,1	143,0	5,5	174,3	5,6
37 à 48 mois	20,6	4,0	95,9	3,7	116,5	3,8
49 mois et plus	74,6	14,6	295,1	11,4	369,7	11,9
Total	**511,7**	**100,0**	**2 591,7**	**100,0**	**3 103,4**[a]	**100,0**

a. Les dossiers traités manuellement ne sont pas inclus dans ce total.

RÉPARTITION DU SOLDE DES COMPTES DÉBITEURS SELON L'ÂGE DES COMPTES

Âge des comptes	k$	%
0 à 6 mois	1 337,5	30,5
7 à 12 mois	517,9	11,8
13 à 24 mois	723,0	16,5
25 à 36 mois	334,4	7,6
37 à 48 mois	220,5	5,0
49 mois et plus	1 254,0	28,6
Total	**4 387,3**[a]	**100,0**

a. Les dossiers traités manuellement ne sont pas inclus dans ce total.

Garants défaillants

RÉPARTITION DES MONTANTS RECOUVRÉS SELON L'ÂGE DES COMPTES ET LA CATÉGORIE DES PERSONNES DÉBITRICES

	Prestataires		Non-prestataires		Total	
Âge des comptes	k$	%	k$	%	k$	%
0 à 6 mois	5,2	0,8	93,7	3,3	98,9	2,8
7 à 12 mois	15,0	2,3	80,7	2,9	95,7	2,8
13 à 24 mois	18,8	2,9	88,2	3,1	107,0	3,1
25 à 36 mois	24,4	3,8	134,5	4,8	158,9	4,6
37 à 48 mois	39,8	6,2	144,4	5,1	184,2	5,3
49 mois et plus	541,3	84,0	2 279,0	80,8	2 820,3	81,4
Total	**644,5**	**100,0**	**2 820,5**	**100,0**	**3 465,0**	**100,0**

RÉPARTITION DU SOLDE DES COMPTES DÉBITEURS SELON L'ÂGE DES COMPTES

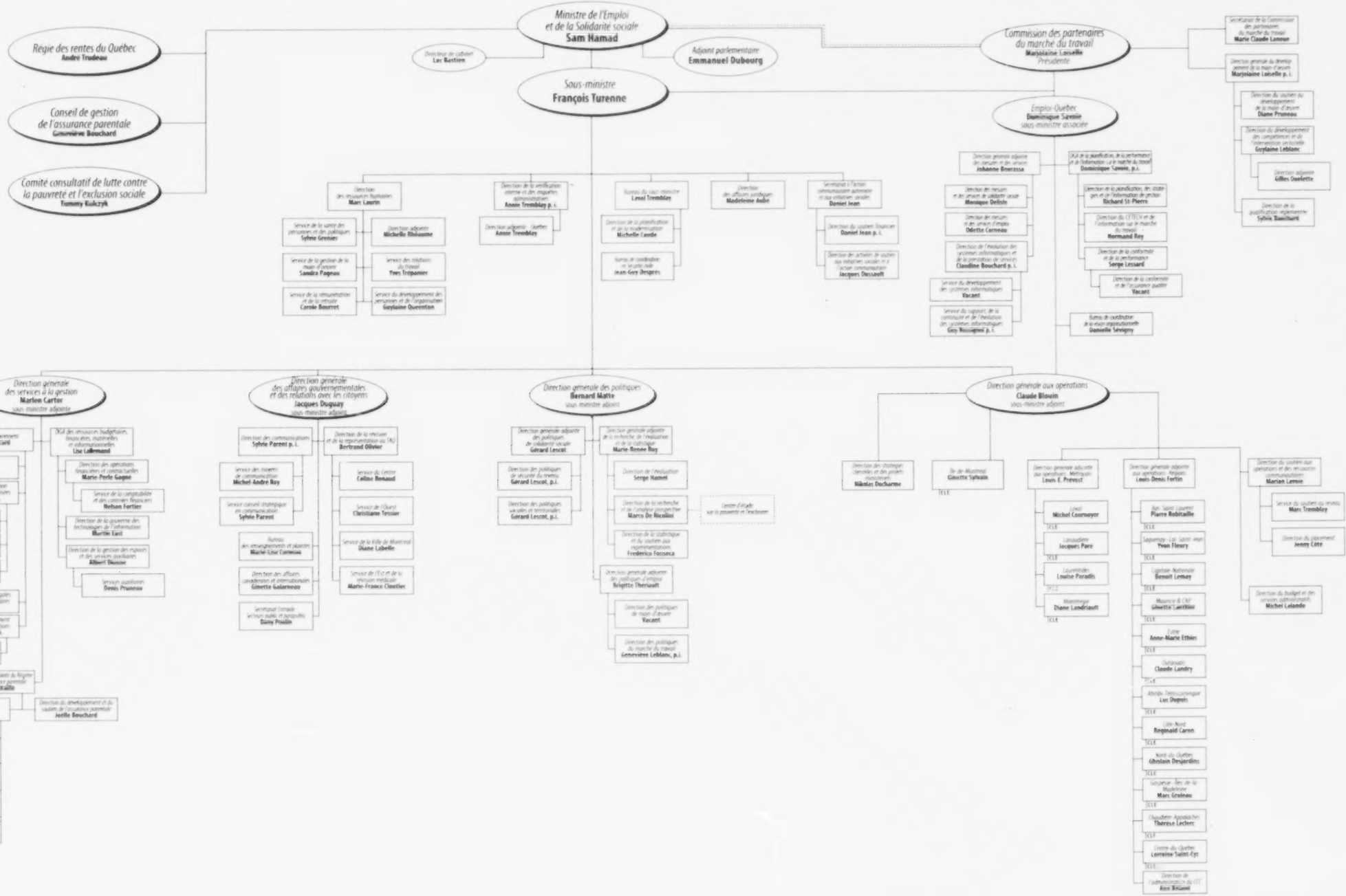
Âge des comptes	k$	%
0 à 6 mois	916,7	1,9
7 à 12 mois	756,8	1,6
13 à 24 mois	1 868,8	3,8
25 à 36 mois	1 913,3	3,9
37 à 48 mois	2 295,7	4,7
49 mois et plus	40 883,8	84,1
Total	**48 635,1**	**100,0**

Soucieux de protéger l'environnement et dans une perspective de développement durable, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale favorise l'utilisation de papier fabriqué à partir de fibres recyclées pour la production de ses imprimés.

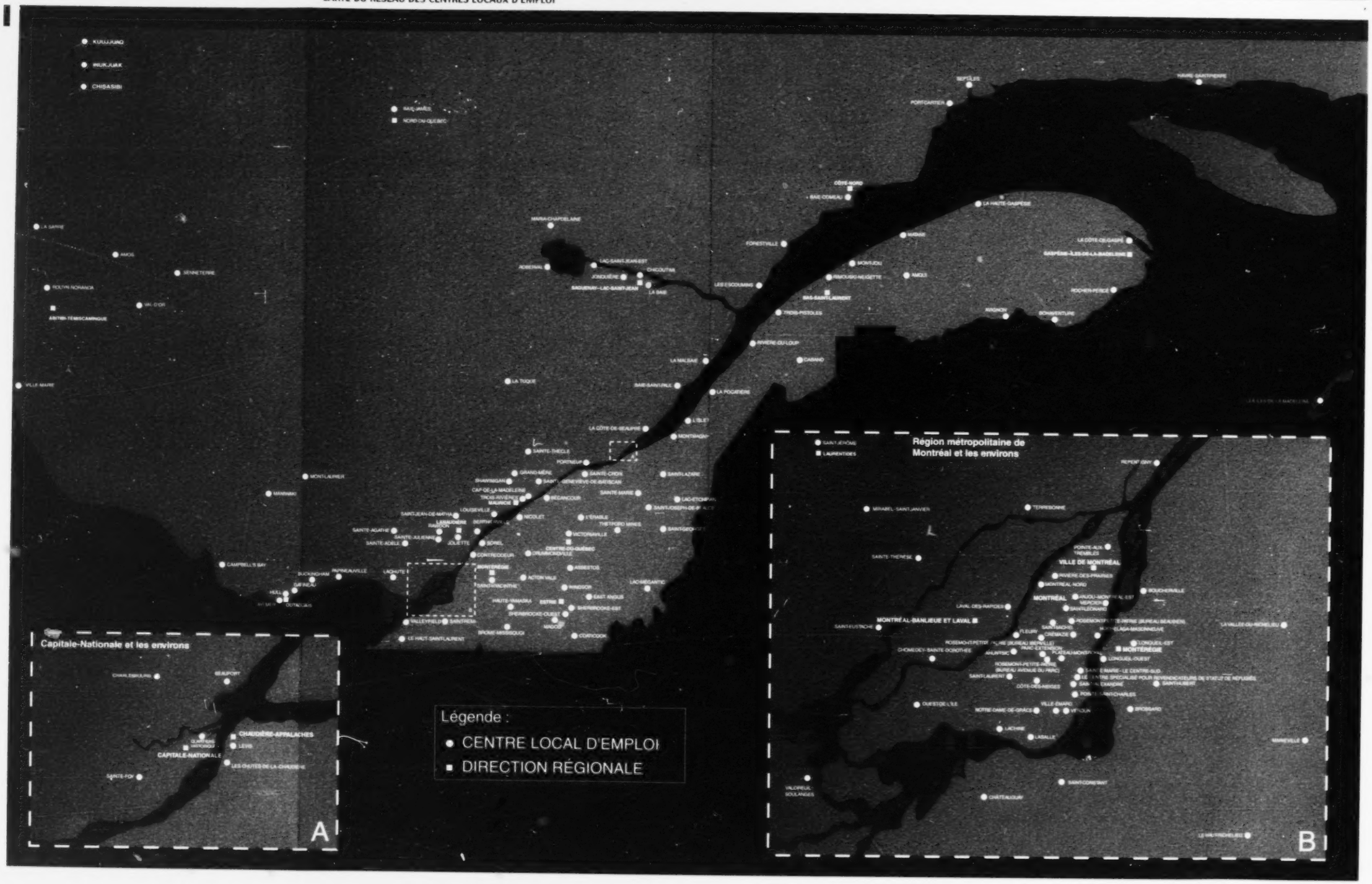
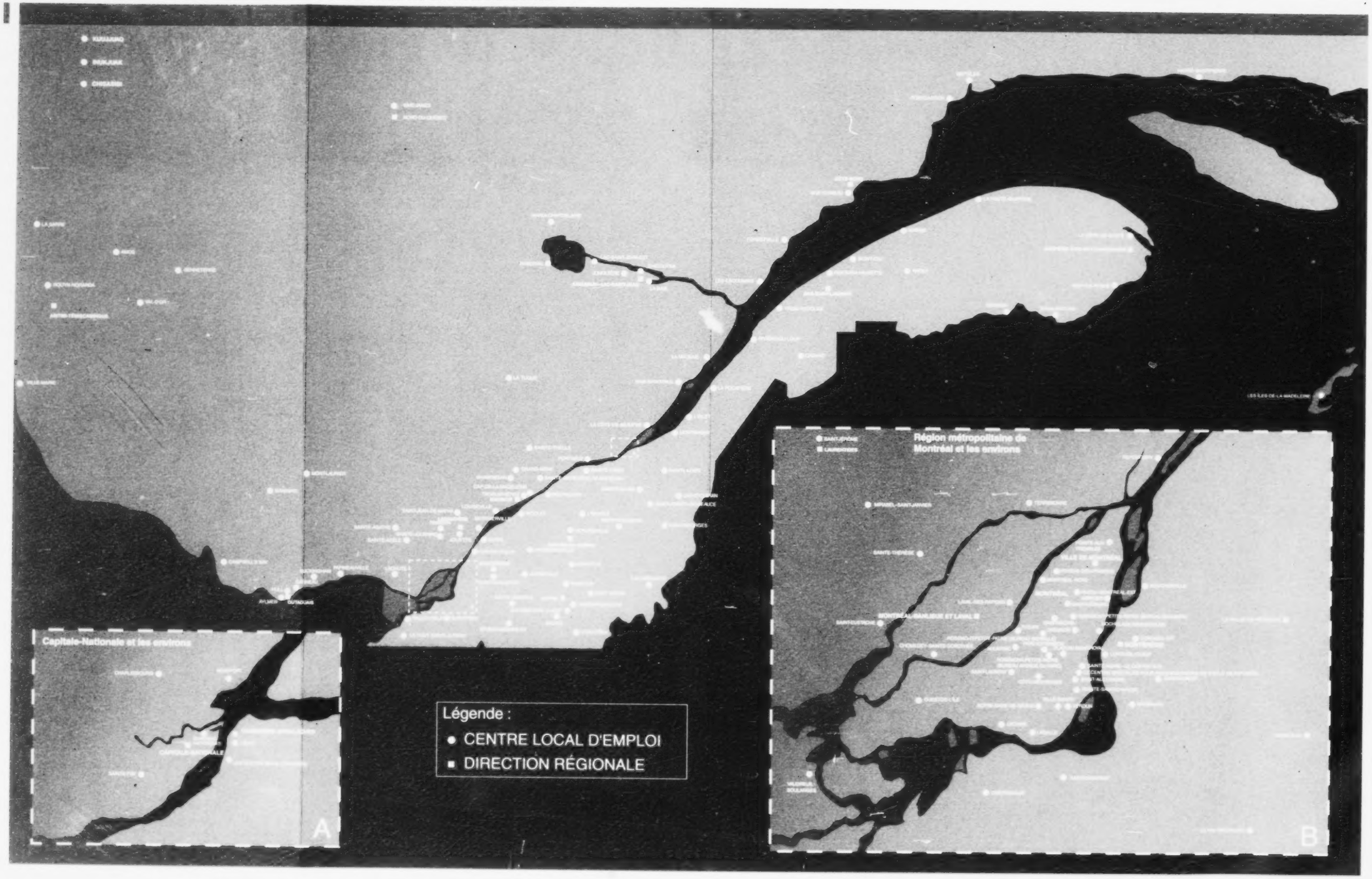
De plus, le Ministère tient compte de l'édition en ligne de ses documents organisationnels au moment d'établir la quantité à imprimer. Encore cette année, il a continué sur sa lancée afin de réduire son empreinte écologique.

La couverture et les séparateurs sont imprimés sur du papier contenant 30 % de fibres recyclées postconsommation en plus d'être libre de chlore élémentaire, certifié FSC Sources mixtes et certifié SFI.
Pages intérieures imprimées sur du papier contenant 100 % de fibres recyclées postconsommation, certifié Eco-Logo, procédé sans chlore, FSC Recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2008



CARTE DU RÉSEAU DES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI



CARTE DU RÉSEAU DES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI